



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DE
SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA
SUR S.A.C., MOQUEGUA, 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. EVER JESÚS PÉREZ TICONA

ASESOR:

MGR. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO COMERCIAL**

MOQUEGUA - PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Definición del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación e importancia de la investigación	4
1.5. Variables / Operacionalización	4
1.5.1. Variables.....	4
1.5.2. Operacionalización de las variables.....	5
1.6. Hipótesis de la investigación	6
1.6.1. Hipótesis general.....	6
1.6.2. Hipótesis específicas	6
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	7

2.1.	Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2.	Antecedentes nacionales	8
2.2.	Bases teóricas	10
2.2.1.	Alcance de una mejor productividad en los trabajadores.....	10
2.2.2.	Cultura organizacional.....	10
2.2.3.	Satisfacción laboral	18
2.2.4.	Outsourcing.....	24
2.3.	Marco conceptual.....	26
CAPÍTULO 3: MÉTODO		27
3.1.	Tipo de investigación	27
3.2.	Diseño de investigación	27
3.3.	Población y muestra	28
3.3.1.	Población	28
3.3.2.	Muestra.....	29
3.3.3.	Unidad de análisis	29
3.3.4.	Criterios de inclusión y exclusión de la unidad de análisis	29
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.4.1.	Técnica	29
3.4.2.	Test de Cultura Organizacional.....	30
3.4.3.	Test de Satisfacción Laboral SL-ARG.....	31
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	32
CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		33
4.1.	Presentación de resultados por variable y dimensión	33
4.1.1.	Resultados de la variable cultura organizacional.....	33

4.1.2.	Resultados de las dimensiones de la variable cultura organizacional	35
4.1.3.	Resultados de la variable satisfacción laboral	41
4.1.4.	Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral ...	42
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	49
4.2.1.	Verificación de hipótesis general	49
4.2.2.	Verificación de la primera hipótesis específica	50
4.2.3.	Verificación de la segunda hipótesis específica	51
4.2.4.	Verificación de la tercera hipótesis específica	52
4.2.5.	Verificación de la cuarta hipótesis específica	53
4.2.6.	Verificación de la quinta hipótesis específica	54
4.2.7.	Verificación de la sexta hipótesis específica.....	55
4.3.	Discusión de resultados	56
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		58
5.1.	Conclusiones	58
5.2.	Recomendaciones	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		61
ANEXOS:		65
Anexo 01: Matriz de consistencia.....		65
Anexo 02: Cuestionario de datos generales.....		66
Anexo 03: Test de cultura organizacional.....		67
Anexo 04: Test de satisfacción laboral		68
Anexo 05: Aplicación de instrumentos.....		70
Anexo 07: Base de datos: Satisfacción laboral		72
Anexo 08: Niveles de las variables y dimensiones.....		74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	5
Tabla 2: Componentes de la cultura organizacional según autor.....	17
Tabla 3: Definiciones de satisfacción laboral	19
Tabla 4: Empleados de la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C. del Departamento de Moquegua – Diciembre, 2021	28
Tabla 5: Dimensión – ítems: Cultura organizacional.....	30
Tabla 6: Dimensión – ítems: Satisfacción laboral.....	32
Tabla 7: Niveles de la variable de cultura organizacional	33
Tabla 8: Niveles de la dimensión valores	35
Tabla 9: Niveles de la dimensión creencias	36
Tabla 10: Niveles de la dimensión clima	37
Tabla 11: Niveles de la dimensión normas	38
Tabla 12: Niveles de la dimensión símbolos	39
Tabla 13: Niveles de la dimensión filosofía.....	40
Tabla 14: Niveles de la variable satisfacción laboral.....	41
Tabla 15: Niveles de la variable condiciones de trabajo.....	42
Tabla 16: Niveles de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales.....	43
Tabla 17: Niveles de la dimensión supervisión	44
Tabla 18: Niveles de la dimensión relaciones humanas	45
Tabla 19: Niveles de la dimensión desarrollo	46
Tabla 20: Niveles de la dimensión comunicación	47
Tabla 21: Niveles de la dimensión puesto de trabajo.....	48
Tabla 22: Correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral	49
Tabla 23: Correlación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral.....	50

Tabla 24: Correlación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral	51
Tabla 25: Correlación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral	52
Tabla 26: Correlación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral	53
Tabla 27: Correlación entre la dimensión símbolos y la satisfacción laboral.....	54
Tabla 28: Correlación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral.....	55
Tabla 29: Matriz de consistencia.....	65

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Diseño de investigación	27
Ilustración 2: Niveles de la variable de cultura organizacional	34
Ilustración 3: Niveles de la dimensión valores	35
Ilustración 4: Niveles de la dimensión creencias	36
Ilustración 5: Niveles de la dimensión clima	37
Ilustración 6: Niveles de la dimensión normas	38
Ilustración 7: Niveles de la dimensión símbolos.....	39
Ilustración 8: Niveles de la dimensión filosofía.....	40
Ilustración 9: Niveles de la variable satisfacción laboral.....	41
Ilustración 10: Niveles de la variable condiciones de trabajo.....	42
Ilustración 11: Niveles de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales..	43
Ilustración 12: Niveles de la dimensión supervisión.....	44
Ilustración 13: Niveles de la dimensión relaciones humanas.....	45
Ilustración 14: Niveles de la dimensión desarrollo	46
Ilustración 15: Niveles de la dimensión comunicación.....	47
Ilustración 16: Niveles de la dimensión puesto de trabajo.....	48

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021. La metodología responde a un diseño no experimental, transversal y correlacional; la población de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores que se desempeñan como agentes de seguridad y vigilancia, y la muestra se comprendió por la población censal; la técnica seleccionada fue la encuesta, y los instrumentos aplicados fueron el test de cultura organización conformado por 18 preguntas, y el test de satisfacción laboral conformado por 43 preguntas. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presento un nivel de significancia (Sig.) de 0.056 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral, servicios de seguridad y vigilancia.

ABSTRACT

The present study was developed with the objective of determining the relationship between organizational culture and job satisfaction in the Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021. The methodology responds to a non-experimental, cross-sectional and correlational design; the study population consisted of 40 workers who work as security and surveillance agents, and the sample was comprised of the census population; the technique selected was the survey, and the instruments applied were the organizational culture test made up of 18 questions, and the job satisfaction test made up of 43 questions. According to the results obtained, it was concluded that the relationship between organizational culture and job satisfaction is not direct, since the Spearman correlation test presented a level of significance (Sig.) of 0.056, which is greater than the margin of error. proposed of 0.05.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, security and surveillance services.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.

En la actualidad la cultura organizacional y la satisfacción laboral han ido tomando relevancia a razón de que estas variables influyen en el compromiso de los trabajadores con su laboral, lo cual es un referente de su productividad.

Un hecho que ha sido presentado en algunas investigaciones es la relación directa que mantiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral, estudios que fueron desarrollados en empresas donde sus trabajadores convivían en un mismo entorno laboral.

Una situación que se buscó conocer mediante la presente investigación es si ambas variables también se relacionan en una empresa que coloca a sus trabajadores dentro de otras instituciones para ejecutar una determinada labor, como es el caso de los agentes de seguridad y vigilancia.

El desarrollo de la investigación se presenta a través de cinco capítulos:

El primer capítulo aborda el problema de investigación mediante la descripción de la realidad problemática, la presentación de los problemas, objetivos e hipótesis de investigación de forma general y específica, como de la justificación de la investigación.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, donde se presenta los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación.

En el tercer capítulo expone el marco metodológico empleado.

El cuarto capítulo corresponde a la presentación y análisis de resultados, apartado donde se presentan los resultados por variable y dimensión, la contrastación de la hipótesis y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Uno de los objetivos que pretende toda empresa de servicios, es alcanzar y mantener una adecuada productividad de parte de sus empleados, la cual es sinónimo de rendimiento. El alcance de niveles idóneos de productividad se logra cuando existe un mayor compromiso organizacional, el cual se comprende como el nivel de involucramiento de los trabajadores con los objetivos de su empresa.

El compromiso organizacional puede ser logrado mediante factores que están directamente relacionados, tales como: a) La *cultura organizacional*, la cual es referida como el conjunto de aspectos intangibles (valores, costumbres, normas, filosofía etc.) generados y compartidos entre los individuos que laboran en una misma organización, la cual según de Vargaz-Hernández (2011, pág. 107) “refuerza el compromiso de los miembros con la organización”; y de otra parte se encuentra b) la *satisfacción laboral*, la cual se define como la actitud/sentimiento positivo o negativo del empleado hacia su puesto de trabajo; según Griffin y Ebert (2005) los empleados con mayor satisfacción laboral son los más comprometidos con su trabajo.

De otra parte, un hecho que demuestran estudios como los de García *et al.* (2020) y Monroy Huamanchumo (2019), es la relación que se presenta entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en aquellas empresas cuyos servicios se presta en un mismo establecimiento, sin embargo un hecho a conocer es si esta relación también se establece en aquellas empresas que cuyos servicios se prestan en modalidad outsourcing in-house, a razón de que dichos servicios se generan en diferentes entornos.

En base a lo descrito, se pretende conocer en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., si la cultura organización está en relación con la satisfacción laboral.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo es la relación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?
2. ¿Cómo es la relación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?
3. ¿Cómo es la relación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?
4. ¿Cómo es la relación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?
5. ¿Cómo es la relación entre la dimensión símbolo y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?
6. ¿Cómo es la relación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.
2. Determinar la relación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.
3. Determinar la relación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.
4. Determinar la relación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.
5. Determinar la relación entre la dimensión símbolo y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.
6. Determinar la relación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Desde el área del conocimiento, los resultados de la investigación permitirán demostrar si es posible o no, que se presente una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una empresa cuyos servicios se prestan en la modalidad outsourcing.

A la vez, los resultados de la investigación permitirán conocer a la empresa en la que se realiza la investigación, si la cultura organizacional que posee influye en la satisfacción laboral de sus empleados, lo cual es importante, porque el lograr mayores niveles de satisfacción laboral, permite generar de servicios de mayor calidad (más confiable), lo cual permite que las empresas puedan construir una cuota de mercado, y produzcan servicios más rentables.

De otra parte, los resultados obtenidos en la investigación podrán ser utilizados como parte del marco teórico de futuras investigaciones.

1.5. Variables / Operacionalización

1.5.1. Variables

- Variable Independiente: Cultura organizacional (X)
- Variable Dependiente: Satisfacción Laboral (Y)

1.5.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Instrumento	Escala		
					Tipo	Método	
V. I.: Cultura organizacional	Aspectos intangibles generados y compartidos entre los individuos que laboran en una misma organización.	La cultura organizacional se mide evaluando la actitud de la unidad de estudio hacia las 6 dimensiones de dicha variable.	Valores	<i>Test de Cultura Organizacional</i>	Ordinal	Escala Likert:	
			Creencias				• Siempre = 5
			Clima				• Frecuentemente = 4
			Normas				• Algunas veces = 3
			Símbolo				• Ocasionalmente = 2
			Filosofía				• Nunca = 1
			Condiciones de trabajo				
			Remuneración y Beneficios laborales				
			Supervisión				
			Relaciones humanas				
V. D.: Satisfacción laboral	“Actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo”. Ruiz Gómez <i>et al.</i> (2017, pág. 57)	La satisfacción laboral se mide evaluando la actitud de la unidad de estudio hacia las 7 dimensiones de dicha variable	Desarrollo	Test de Satisfacción Laboral SL-ARG	Ordinal	Escala Likert:	
			Comunicación				• Totalmente de acuerdo = 5
			Puesto de trabajo				• De acuerdo = 4
							• Indiferente = 3
							• En desacuerdo = 2
	• Totalmente en desacuerdo = 1						

Elaboración: Propia

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

La relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

1.6.2. Hipótesis específicas

1. La relación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.
2. La relación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.
3. La relación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.
4. La relación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.
5. La relación entre la dimensión símbolo y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.
6. La relación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Rodríguez Caiza y Rosado Cedeño (2020), en el trabajo de titulación *Factores de riesgos psicosociales y su impacto en el nivel de satisfacción laboral percibido en una empresa de seguridad física y vigilancia privada en Quito:*

El objetivo de investigación planteado en el trabajo de titulación fue el *determinar los factores de riesgos psicosociales y su impacto en la percepción de la satisfacción laboral*; para lo cual se empleo: a) *La escala Fpsico 4.0*, para la evaluación de los riesgos psicosociales y b) *La escala general de satisfacción*; aplicadas a una muestra de 288 trabajadores. Los resultados de la investiagción concluyen en que de manera general no exite relación alguna entre las variables de estudio, dado que no existe una correlación significativa entre ellas, a excepción de las dimensio las *dimensiones Carga de Trabajo y Variedad* que presentaron una negativa correlación frente a la variable satisfacción.

- b. García *et al.* (2020), en el artículo *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia:*

El objetivo de investigación planteado en el artículo fue el *determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral*, para lo cual se utilizó un (01) cuestionario de 36 ítems, cuya validación se dio por el juicio de cinco expertos; dicho cuestionario fue aplicado a 50 individuos determinados por muestreo censal (4 directivos y 46 docentes). Los resultados de la investigación señalan que existe una alta relación positiva entre las variables de estudio, con lo cual se concluye que en la medida que población logre mayores niveles de cultura organizacional, se obtendrá una mayor satisfacción laboral.

- c. Chávez Martínez (2017), en la tesis de maestría *El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.:*

El objetivo de investigación planteado en la tesis fue el *conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*; para lo cual se hizo empleo de un cuestionario de 26 preguntas (14 para clima organizacional y 12 para satisfacción laboral); el mismo que fue aplicado en una muestra censal de 64 trabajadores (personal operativo, administrativo y enrolado). Los resultados señalaron que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio. De tal manera se propuso el diseño de estrategias para lograr mejores niveles de clima organizacional que permitan una mejor satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Monroy Huamanchumo (2019), en la tesis de maestría *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote 2019:*

El objetivo de investigación de dicha tesis de maestría, fue el *determinar la relación entre la cultura organizacional percibida por los trabajadores y su satisfacción laboral*; para lo cual se aplicó el *Cuestionario de Cultura Organizacional* de Salazar Valdez, y el *Cuestionario de Satisfacción Laboral* de Esterlit Guevara, los cuales fueron aplicados en una muestra censal de 54 colaboradores. Los resultados de la investigación permitieron

determinar que la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral es de nivel moderado con 0.267, con lo que se afirma que la cultura organizacional está lograda y relacionada entre sí con la satisfacción laboral.

- b. Roman Salazar (2018), en la tesis de maestría *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018:*

En la tesis de maestría se tuvo como objetivo de investigación, el *determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral*; para lo cual se aplicó el *Cuestionario de la cultura organizacional* de Jesús Pedro Roman Salazar; y el *Cuestionario de la satisfacción laboral* de Jesús Pedro Roman Salazar, a una muestra censal de 60 individuos. Mediante los resultados de la investigación se concluye, en que existe una relación positiva y moderada entre las variables de estudio. De tal manera que a niveles más altos de cultura organizacional existe una probabilidad de que se genere una mayor satisfacción laboral.

- c. Rojas Ilanos (2018), en la tesis de pregrado *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recursos humanos de una empresa de seguridad privada, en el periodo 2017:*

El objetivo de la investigación planteada en la tesis fue el *determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral*; para ello se aplicó el *Cuestionario de Clima*; y el *Cuestionario Desempeño Laboral*. En una muestra censal de 30 colaboradores. Mediante los resultados de la investigación se determinó, que las variables de estudio se encuentran asociadas, de tal manera que a mayores niveles de clima organización se generan mayores niveles de desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Alcance de una mejor productividad en los trabajadores

Un factor importante para toda empresa inmersa en un entorno de libre mercado, es su capacidad para generar bienes y/o servicios de calidad, los cuales le permitan captar y mantener una determinada cuota de mercado.

En lo que refiere la producción de servicios, un factor de marcada relevancia es el factor humano, debido a que la calidad de los servicios dependerá directamente de este, y muchos más cuando nos referimos a un *servicio puro*, tal como comprenderían de los servicios de seguridad y/o vigilancia.

Una variable que juega un papel importante en el alcance de productividad del personal es su nivel de compromiso.

El compromiso organizacional es un factor que puede ser adecuadamente establecido, mediante variables que se encuentren relacionadas, entre ellas la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Griffin & Ebert, 2005; Vargaz-Hernández, 2011).

De tal manera es posible inferir que la cultura organizacional y la satisfacción laboral apropiadamente establecidas, pueden ser dos estrategias que permitan alcanzar mejorar la productividad de los recursos humanos.

2.2.2. Cultura organizacional

a) Definición de la cultura organizacional

La Real Academia de la Lengua Española (2021) define la cultura como: “Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” (parr. 1).

Término que, llevado al campo de las organizaciones, ha adquirido diversas interpretaciones, tales como:

Vargaz-Hernández (2011), se refiere a ella como los códigos de conducta adquiridos y aceptados dentro de una organización.

Para Chiavenato (2009, pág. 126) comprende el conjunto “de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que [...] reflejan el modo particular de funcionar de una organización”.

b) Culturización organizacional

La organización como entidad social, es una agrupación de personas que actúan en conjunto para alcanzar objetivos en común, tales como la generación de utilidades, la satisfacción social, etc. (Chiavenato, 2007); producto de tales interacciones, es que se genera la culturización organizacional, proceso por el cual una organización introduce a los nuevos miembros a su cultura.

Según Robbinsy & Judge (2013), existen tres formas en las que se puede crear la cultura organizacional:

- a. Primera forma: Cuando los fundadores de una empresa, solo se limitan a reclutar y mantener recursos humanos, que tengan un pensamiento y sentir similares a estos.
- b. Segunda forma: Mediante el adoctrinamiento del personal que fue contratado, en fin, de que su pensamiento y sentir.
- c. Tercera forma: Cuando la conducta de los fundadores viabiliza que los empleados se identifiquen con ellos, permitiendo de esta manera que adquieran similares creencias y valores.

Hellriegel y Slocum (2009) refieren que la cultura organizacional comprende una compleja interacción entre sistemas formales e informales:

- a. Sistemas formales: Estos incluyen la estructura, el tipo de liderazgo, los procesos de toma de decisiones, programas de capacitación, los programas de recompensas y las políticas.
- b. Sistemas informales: Dentro de estos se consideran aspectos como el lenguaje, los rituales, las historias, entre otros.

De otra parte, los autores señalan que la forma en que se administra una organización puede generar situaciones deseadas y no deseadas en lo que refiere el mantenimiento y cambio de la cultura organizacional. Dentro los métodos que

permiten el mantenimiento de una determinada cultura organizacional encontramos:

- a. Considerar de las conductas y procesos a los cuales el personal (trabajadores, equipos de trabajo y gerentes) pone atención, es decir aquellas situaciones que advierten y comentan. El manejo de diversas situaciones permite que los empleados perciban lo que se espera de ellos y lo que es importante.
- b. El tipo de respuesta a los diversos incidentes no deseados, revela muchos sobre la cultura organizacional que existe. La manera en se afronta una crisis puede ser una oportunidad para fortalecer la cultura existente, ya a su vez permite la revelación de nuevos valores que transformen la cultura de cierta manera.
- c. La manera en que los gerentes tratan a los trabajadores transmite ciertos aspectos de la cultura organizacional.
- d. La enseñanza directa de diversas tareas de parte de los gerentes a los empleados, permite que estos últimos se comprometan con las actividades asignadas.
- e. Los trabajadores pueden aprender ciertos aspectos de la cultura mediante un sistema de recompensas y castigos, los cuales son vinculados a ciertas conductas, lo cual permite que se transmitan valores y prioridades de la organización.
- f. El reclutamiento, la remoción y la promoción de los trabajadores, son vías que permiten el conservar la cultura organizacional.
- g. Las ceremonias y los ritos de las organizaciones, son acontecimientos importantes para los empleados, donde estos tienen la oportunidad de integrarse con los diversos miembros de la organización, dichos acontecimientos también adquirir su relevancia dado que son el momento de la iniciación de los trabajadores dentro de la empresa.

c) Tipos de cultura organizacional

Los componentes culturales y la interacción de los mismos, generan patrones que distinguen a una organización de otra; sin embargo, existen ciertas características en común entre las culturas organizacionales, que podrían ayudar a tipificarlas de manera general. De la misma manera que acontece en los diseños organizacionales, la adopción de cierto tipo de cultura puede indicarse bajo ciertas circunstancias, considerando que no siempre habrá un tipo ideal de cultura para todas las situaciones; sin embargo, los empleados podrían tener inclinación a desarrollar sus actividades bajo cierto tipo de cultura, aquellos trabajadores cuya visión de cultura coincida con la cultura de la organización en labores, habrá un mayor compromiso con esta.

De acuerdo a Hellriegel y Slocum (2009) es posible distinguir cuatro tipos de cultura:

- a. **Cultura burocrática:** Es aquella donde priman las reglas, procedimientos establecidos (estandarizados), y donde las decisiones tienen un orden jerárquico. En ella sus integrantes consideran importante la generación de bienes y servicios estandarizados. En este tipo de cultura la formalidad es un factor que se refleja en la conducta de sus integrantes. De otra parte, los gerentes asumen que dentro de su rol es importante desarrollar una adecuada organización, coordinación, como el velar por el cumplimiento de normas y reglas. En cuanto a la asignación de labores, responsabilidades y los niveles de autoridad están claramente establecidos. Muchas veces la dinámica que debe desarrollarse en este tipo de empresas está plasmada en reglamentos, manuales de procedimientos o protocolos a los cuales los empleados deben ceñirse.
- b. **Cultura de clan:** Este tipo de cultura se caracteriza porque entre sus miembros existe una mayor integración, producto de procesos de sociabilización y trabajo en equipo. En ella sus integrantes consideran que su compromiso supera la básica relación de trabajo-sueldo, comprendiendo que el aporte de las horas de trabajo a su empresa, podría superar lo establecido en su contrato, dado que la lealtad del trabajador

con su organización a un largo plazo es intercambiada por el compromiso de la organización con el individuo -seguridad-, lo cual se podría manifestar en ascensos, mejoras salariales y en otras formas de reconocimiento. En este tipo de cultura organizacional, la integración de sus miembros se logra mediante diversos procesos de sociabilización, donde los integrantes más antiguos del grupo actúan como modelos a seguir. A su vez los integrantes tienen una concepción compartida del tipo de estilo de organización. En el tipo de cultura clan prevalece un sentimiento de pertenencia con la organización. Los objetivos, conductas y sentimientos compartidos, propician la integración y comunicación.

- c. Cultura emprendedora: Este tipo de cultura se caracteriza por presentar altos niveles de creatividad, y por estar dispuesta a asumir riesgos en búsqueda de beneficios. En ella sus miembros están comprometidos con la constante innovación, donde la generación de productos novedosos representa la efectividad de las misma. La proactividad de sus miembros enfocada hacia el crecimiento de la empresa ya sean hacia la generación de productos novedosos, como la cantidad de ventas, son motivadas por los sistemas de recompensa. El tipo de cultura emprendedora por lo general suelen estar ligadas a las medianas y pequeñas empresas, las cuales casi siempre son dirigidas por su fundador.
- d. Cultura de mercado: En esta se establece como prioridad el alcance de metas/objetivos por parte de sus miembros (cuota de ventas, participación en el sector, etc.). Se caracteriza porque la relación del trabajador con la empresa es de tipo contractual, dicho de otro modo, la relación -obligaciones- que se establece entra ambas partes se establece previamente, de tal manera que el empleado es responsable del desempeño y la empresa es responsable de retribuir dicho desempeño mediante un sistema de compensaciones, basados en el alcance de metas y objetivos claramente definidos. El contrato establecido entre el empleado y la empresa, suele renovarse cada cierto periodo, siempre y cuando las partes cumplan con los lineamientos establecidos, lo cual es adecuado dado que de esta manera la empresa se asegura que el empleado

cumpla con la meta asignada. Dentro de este tipo de cultura, la empresa no ofrece la estabilidad laboral del empleado, y el empleado a su vez no asegura su lealtad hacia la empresa; en este modelo de cultura en lugar de fomentarse el sentido de pertenecía, se fomenta la independencia individual; a su vez, la relación entre el superior y subordinado se establece mediante la negociación de acuerdos de productividad y compensaciones. La ausencia de un compromiso a largo plazo entre ambas partes genera estados de sociabilización débiles, a su vez las relaciones de cooperación entre compañeros son escasas o nulas.

De manera concisa en la cultura de mercado se establecen metas de productividad periódicas (mensuales, bimestrales, etc.), los cuales definen en sistema de compensaciones.

d) Funciones de la cultura organizacional

Tal como señala Robbins y Judge (2013), la cultura organizacional cumple las siguientes funciones:

- a. Marca las diferencias entre una y otra organización.
- b. Da un sentido de identidad a los trabajadores.
- c. Establece un compromiso mayor (organizacional), sobre los individuales.
- d. Permite la estabilidad social en la empresa, mediante estándares de la convivencia.

e) Relación entre cultura y desempeño

Según Hellriegel y Slocum (2009), la cultura organizacional posee la capacidad para mejorar el desempeño organizacional, como la satisfacción de personal; sin embargo, si esta no sigue las expectativas cambiales de los grupos de interés externos e internos, su efectividad se reduciría. Si bien existe clara relación entre cultura organizacional y desempeño, lo que no es claro es la naturaleza de esta relación. Sin embargo, los aspectos que son claros en esta relación son:

- a. El desempeño económico de una empresa puede estar influenciado por la cultura organizacional en un largo plazo.
- b. El éxito o fracaso de las organizaciones en un mediano plazo está influenciado por la cultura organizacional.
- c. El cambio de una cultura organizacional suele ser difícil, sin embargo, es posible lograr mejorar en el desempeño cuando los gerentes entienden cuáles son los factores que sostienen la cultura.

Respecto cultura organizacional y sus efectos sobre el comportamiento de los trabajadores y su desempeño, se pueden señalar:

- a. El conocimiento de la cultura organizacional por parte de los empleados, permite que estos comprendan la dinámica de operaciones de la organización, lo cual permite a la vez ser una guía del comportamiento esperado.
- b. La cultura organizacional permite generar un compromiso con los ideales y valores de la organización, lo cual a permite un sentir compartido para lograr el alcance de metas en común-
- c. De otra parte, la cultura organizacional, mediante reglas y normas, permite el modelamiento hacia las conductas deseadas.
- d. Algunos tipos de culturas organizacionales puede que se relacionen con una mayor con productividad que otras.

f) Componentes cultura organizacional

El análisis de la cultura organizacional es una tarea compleja, dado que la consideración de sus componentes, pueden variar en amplitud y relevancia según autor.

Olmos Torres y Socha Fadiño (2006), basados en una revisión de las dimensiones de la cultura organizacional planteadas por diversos autores, consideran que el abordaje de la cultura organizacional debe ser a partir de seis dimensiones, criterio que a su vez fue validado por seis expertos, siendo estas: Los valores, creencias, clima, norma, símbolos y filosofía.

Tabla 2*Componentes de la cultura organizacional según autor*

Autor	Consideraciones en su abordaje	Componentes
Olmos Torres y Socha Fadiño (2006)	Consideran que el abordaje de la cultura organizacional debe ser a partir de seis dimensiones.	1. Valores
		2. Creencias
		3. Clima
		4. Norma
		5. Símbolos
		6. Filosofía
Luthans (2011)	Considera que cultura organizacional a pesar de ser muy compleja por sus múltiples características, esta se puede describir a partir de seis dimensiones, que son las más aceptadas.	1. Valores dominantes
		2. Clima organizacional
		3. Normas
		4. Reglas
		5. Filosofía
		6. Regularidad de los comportamientos observados.

Fuente: Luthans (2011), Olmos Torres y Socha Fadiño (2006).*Elaboración:* Propia

Principales componentes de la cultura organizacional:

- a. **Valores:** Los valores de una organización comprenden la parte central de su cultura; si bien, la visión es la que señala el fin de una organización, los valores comprenden un conjunto de directrices sobre la conducta necesaria para alcanzar dicha visión. De manera general estos suelen enfocarse en temas como el profesionalismo, los trabajadores y los clientes.
- b. **Creencias:** Comprende el conjunto de supuestos de un determinado modelo de negocio, los cuales pueden ser verdaderos o falsos.

- c. Clima: Comprende la sensación que genera el conjunto de elementos del ambiente laboral, entre los que se distinguen, la infraestructura, y la interacción con los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
- d. Normas: Son guías de comportamiento, reglamentos y políticas de trabajo.
- e. Símbolos: Son los objetos y comportamientos que transmiten significados/mensajes, dentro de una cultura organizacional. En ciertas organizaciones dicho componente refuerza los valores institucionales. Entre los símbolos que se pueden distinguir encontramos:
 - Los Rituales: Son actos estructurados con significado, los cuales se desarrollan para ante ciertos acontecimientos de importancia para la institución (aniversarios, celebración ante logros institucionales, etc.)
 - Las historias: Son elementos transmitidos vía oral a lo largo del tiempo de una generación a otra dentro de la institución, comprenden relatos referidos principalmente a los fundadores, como a situaciones de éxito y crisis de la empresa.
 - Los héroes: Son personajes que adquieren relevancia en la empresa por representan ciertos valores para la institución.
 - Vestuario y arquitectura: Comprenden aspectos tangibles de las organizaciones, como el vestuario, y el formato de las instalaciones.
- f. Filosofía: Comprende la ideología y políticas instauradas que señalan las acciones de una organización

2.2.3. Satisfacción laboral

a) Definición de la satisfacción laboral

Tal como refiere Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013), la satisfacción laboral a pesar de ser un tema constantemente abordado por la psicología de las organizaciones sigue siendo definido de múltiples formas.

En la mayoría de las veces esta suele ser referida como una emoción/sentimientos/respuesta afectiva; y como una actitud frente al trabajo.

Tabla 3

Definiciones de satisfacción laboral

Satisfacción	Año	Autor	Definición
Como emoción/ sentimientos/ respuesta afectiva	1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
	1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.
Como actitud	2004	Robbins	La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”.
	2017	Ruiz Gómez et al.	“Actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo, evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor que realizan”.

Fuente: Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013) y Ruiz Gómez *et al.* (2017)

Elaboración: Propia

b) Abordaje de la satisfacción laboral desde las disciplinas científicas

Tal como señala Aguilar Morales *et al.* (2010), el concepto de satisfacción laboral es frecuentemente abordado por tres disciplinas científicas:

- a. La psicología: Trata de explicar el porque de la exista de los diversos grados de satisfacción laboral en un mismo prupo de empleados que desempeñan una misma tarea.
- b. Los RR.HH.: Pretende mantener la satisfacción de los empleados, mediante la búsqueda de beneficios para estos.
- c. La economía: Su relevancia recae en que esta directamente en relacionada con el incremento de la eficacia a nivel individual como colectivo.

c) Tipos de satisfacción laboral

La búsqueda de la satisfacción laboral, no solo es relevante las acciones de la empresa, sino también las del empleado, principalmente en situaciones de insatisfacción laboral, dado que algunos optaran por revertir dicha situación, otros se mantendrán en dicho estado, y por último otros podría empeorar la situación en la que se encuentra. De tal manera se puede señalar que en una organización podrían existir las diferentes posturas hacia la satisfacción laboral.

Landy y Conte (2005), consideran que existen cuatro tipos de satisfacción laboral:

- a. Satisfacción progresiva: Considera que la generación de la satisfacción laboral en los empleados incrementara su grado de aspiración, de tal manera que estos comprenden que el puesto laboral al cual aspiraron en un inicio, ofrece más de lo que pretendía.
- b. Satisfacción estable: Se centra en un nivel moderado de satisfacción, donde el empleado está motivado por mantener cierto grado de aspiración, debido a que otras áreas a las que podría ascender no ofrecen incentivos laborales significativos.
- c. Satisfacción conformista: Se asocia a un bajo esfuerzo laboral, donde no hay voluntad alguna para la adaptación o cambio, evidenciándose en la falta de interés hacia el crecimiento laboral como personal.
- d. Seudo-satisfacción: Comprenden factores que estimulan en los empleados una falsa sensación de satisfacción, reduciendo la posibilidad de la búsqueda de verdaderos niveles de satisfacción.

d) Importancia de la satisfacción laboral

- a. Según refiere Griffin y Ebert (2005), los trabajadores que tienen mayores niveles de satisfacción son los más leales y comprometidos con su empresa; a su vez Robbins y Judge (2013), señalan que la lealtad generada en los miembros de una empresa permite que estos confronten de manera positiva criticas externas.

- b. Aguilar Morales *et al.* (2010) afirman que los empleados más productivos, son aquellos que están más satisfechos. De tal manera que, a mayor satisfacción, habrá un mejor índice de productividad.
- c. Robbins y Coulter (2005) señalan que mediante la satisfacción laboral se logra:
 - Menor ausentismo.
 - Disminuye la impuntualidad crónica.
 - Reducen las tasas de error.
 - Disminuye la deserción de los empleados.

e) Gestión de los recursos humano y la entrega beneficios (satisfactores)

El valor del capital humano, se determina en base a la capacidad que posean los empleados para añadir valor a la organización en base a sus talentos y competencias, por tal motivo la evaluación del mismo antes de su integración en la empresa, representa un punto crucial el éxito de la misma.

Según Alcaide (2008), la moderna gestión del capital humano se sustenta en que:

- a. El activo de mayor valor para toda organización es su capital humano.
- b. El capital humano, es un factor capaz de producir ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.
- c. La forma de gestión del capital humano de una empresa repercute de manera directamente en la rentabilidad de esta.

Los mayores niveles de productividad en los trabajadores se generan cuando estos se encuentran más comprometidos con las actividades asignadas, las cuales se alinean en base a los objetivos de su empresa, motivo por el cual, el lograr niveles satisfactorios de compromiso organizacional es un hecho que no se debe descuidar.

Uno de los medios que permiten mejorar el compromiso de los trabajadores, es mediante la satisfacción de las necesidades que poseen.

Los beneficios (satisfactores) entregados al cliente interno, deben ser tanto de tipo racionales (sueldo, gratificaciones, etc.) como emocionales (reconocimiento, ascensos, etc.). Los mismos que en su entrega deben considerarse la existencia de ciertas características, tales como:

- a. Los beneficios entregados deben satisfacer necesidades existentes en los trabajadores.
- b. El valor del beneficio entregado al trabajador deber ser equivalente a la labor desarrollada por los trabajadores.

Según la Teoría de la Motivación Humana propuesta en 1943 por Maslow (1991): Todas nuestras acciones se generan con el propósito de satisfacer ciertas necesidades, las cuales tienen una jerarquía que se establecen desde necesidades básicas (fisiológicas y seguridad) a superiores (afiliación, reconocimiento y autorrealización). Señala que conforme las necesidades básicas son satisfechas, los seres humanos buscan satisfacer necesidades superiores. Estableciendo, que las necesidades no satisfechas tienen capacidad de influir sobre el comportamiento, mientras aquellas necesidades que ya se encuentran satisfechas no generan cambio en el comportamiento. En base a esta teoría se posible comprender a la motivación como la búsqueda de satisfactores.

Tal como refiere Hellriegel y Slocum (2009), la interrogante de que es lo que se necesita para motivar a los empleados para lograr un mejor desempeño ha generado una gran atención, la cual para ser respondida considera cuatro aspectos distintos: La satisfacción de necesidades básicas; el diseño de puestos laborales que motiven a los trabajadores; acentuar la idea de que si es viable que los trabajadores obtengan las recompensas que buscan; y ofrecer al personal un trato equitativo. Un aspecto a ser considerado es que la motivación no es similar al desempeño, dado que aun los trabajadores más motivadores no podrían lograr un desempeño adecuado cuando estos no poseen las competencias necesarias o que las condiciones en que laboren sean desfavorables; si bien en el desempeño de los trabajadores existen otros factores que influyen aparte de la motivación, esta es una variable fundamental para un adecuado desempeño.

El establecimiento de una relación saludable entre la organización y los empleados recae en departamento de RR.HH. o en su defecto en aquella área de la empresa que asuma dicho rol, quien deberá velar por un justo intercambio entre beneficios laborales y la prestación de servicios.

La gestión del capital humano constituye una actividad estratégica en la organización que busque un crecimiento sostenible.

f) Componentes de la satisfacción laboral

- a. Condiciones del entorno de trabajo; aquellos entornos que presenten inadecuadas condiciones para el desarrollo de una determinada actividad laboral, como baja iluminación, olores desagradables, exposición a elementos tóxicos, etc., han de generar la insatisfacción del empleado y en muchas ocasiones motivo de su deserción laboral; por lo contrario, aquellos entornos capaces de ofrecer confort físico y psicológico del empleado generaran mayores niveles de satisfacción.
- b. Salario, remuneración o paga, es la cantidad de dinero que recibe un trabajador periódicamente de parte de su empleador, por haber realizado una determinada labor, suele ser por general el principal elemento que motiva al trabajador mantener una relación con su empleador, dado que mediante este es posible cubrir diversas necesidades básicas (alimentación, vivienda, vestido, etc.); sin embargo, este no es el único elemento que genera una plena satisfacción laboral.
- c. Supervisión, comprende el apoyo y control de los supervisores hacia la labor de los subordinados, donde se corrige y motiva la labor del empleado para un mejor su desempeño.
- d. Relaciones humanas, refiere al conjunto de interacciones del trabajador dentro de la empresa a nivel horizontal y vertical, siendo que en los mejores escenarios se gestan relaciones de confianza y amistad entre los miembros de una organización.
- e. Capacidad de desarrollo, comprende la posibilidad del trabajador para su continuo desarrollo profesional dentro de la organización, ya se

mediante el ascenso de puesto laboral, o mediante su constante capacitación.

- f. Comunicación, considera la capacidad de alcanzar y mantener una adecuada comunicación entre los diversos miembros de la organización, en fin, de que estos puedan desarrollar sus labores sin dificultad.
- g. Seguridad en el empleo, por lo general se señala que la seguridad en el empleo depende de la productividad del trabajador; sin embargo, desde la percepción de este, la seguridad en el empleo es un elemento que toma relevancia debido a que mediante esta se viabiliza la adquisición de diversos beneficios como un salario estable, vacaciones pagadas, seguros de salud, jubilación, entre otros.
- h. Reconocimiento, cuando este se genera de parte del jefe o de la organización hacia el trabajador, en este se cubre la necesidad de autoestima, la cual es una de las necesidades superiores, con lo cual el trabajador se ve motivado a continuar con la misma responsabilidad y esmero. En la práctica existen diversas formas de hacer viable el reconocimiento de los empleados, tales como, felicitaciones en reuniones programadas o aniversarios de la empresa, presentación de la fotografía del trabajador del mes en determinados murales, etc. Lo referido no debe ser restado de la casualidad, sino, debe ser parte de programas estables de reconocimiento.
- i. El horario de trabajo, es un factor que adquiere relevancia en aquellos empleados que buscan flexibilidad en los horarios, ya sea referente a la posibilidad de la elección del turno de trabajo u horas estables en oficina o trabajo de campo.

2.2.4. Outsourcing

a) Definición

El termino outsourcing, hace referencia a una modalidad de prestación de servicios, en la cual se genera la subcontratación o externalización de los mismos por una empresa que los requiera como parte de sus actividades.

b) Tipos de outsourcing según el lugar de prestación

- a. Outsourcing In-house: Outsourcing que se genera dentro de las instalaciones de la organización contratante.
- b. Outsourcing Off-site; Outsourcing que se genera dentro de las instalaciones de la empresa que los presta.

c) Outsourcing de servicios profesionales de seguridad y vigilancia

En lo concerniente al outsourcing de los servicios de seguridad y vigilancia, estos se desarrollan en las instalaciones y/o entorno donde la empresa contratante desarrolla sus actividades (outsourcing in-house), por lo cual el personal encargado de generar dichos servicios es colocado en un ambiente ajeno al de su organización, el cual cuentan con características en particular (valores, misión, visión, objetivos, cultura, tipo administración etc.), por lo tanto, la capacidad de adaptación del trabajador al entorno asignado, como el grado de desempeño que demuestre en sus labores, serán factores críticos para generar servicios que cumplan o incluso puedan superar las expectativas del cliente.

d) Ventajas y desventajas del outsourcing in-house

Ventajas:

- La organización se centra en las tareas que mejor desarrolla.
- Existen mejores niveles de calidad en el servicio.
- Mejor tiempo de respuesta a la demanda de servicios.
- Menores costes de operación.

Desventajas

- Existe un menor nivel de integración entre el personal.
- Los trabajadores pueden presentar mayores niveles de rotación.
- Menor control de los empleados en el desarrollo de sus labores.
- Choque de culturas organizacionales.
- Dependencia empresarial.

2.3. Marco conceptual

a) Capital humano:

- Comprende el valor económico del conjunto de habilidades profesionales de un individuo para asumir las tareas dentro de un puesto laboral.

b) Compromiso organizacional:

- Es el nivel de identificación de del trabajador las metas/objetivos de la empresa en la cual labora.

c) Eficacia:

- Según la R.A.E. (2021): “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (parr. 1).

d) Calidad en el servicio:

- Es la capacidad para que un determinado servicio, logre satisfacer las necesidades del cliente, pudiendo incluso sobrepasa sus expectativas.

CAPÍTULO 3: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

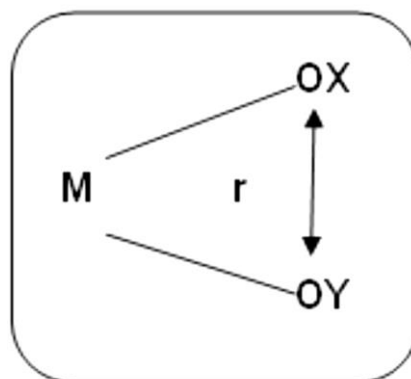
En base de Hernández Sampieri *et al.* (2014), el tipo de investigación es básica, dado que su propósito fundamental es el de producir conocimiento, siendo este de nivel correlacional.

3.2. Diseño de investigación

Según Hernández Sampieri *et al.* (2014), el diseño de investigación responde a un diseño no experimental/transversal/correlacional, dado que: Las variables del estudio no serán alteradas por el investigador (no experimental), la información a ser obtenida será tomada en un único momento (transversal), y lo que se busca indagar es la existencia de una posible relación entre variables (correlacional).

Ilustración 1:

Diseño de investigación



Dónde:

M = Población censada

OX = Cultura organizacional

OY = Satisfacción laboral

r = Correlación.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 40 empleados de la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., los cuales laboran como agentes de seguridad y vigilancia en el departamento de Moquegua.

Tabla 4

Empleados de la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C. del Departamento de Moquegua – Diciembre, 2021

<i>Ciudad</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>	TOTAL
Moquegua	32	0	32
Ilo	7	1	8
TOTAL	39	1	40

Elaboración: Propia

3.3.2. Muestra

Según Hernández, tal como refiere Castro (2003), cuando la población está comprendida por menos 50 unidades de estudio, la muestra comprende el total de la población, lo cual recae dentro del concepto de muestro censal.

3.3.3. Unidad de análisis

Cada uno de los agentes de seguridad y vigilancia que laboran para la empresa donde se realizara la investigación.

3.3.4. Criterios de inclusión y exclusión de la unidad de análisis

Criterios de inclusión:

- a. Personal que tenga un tiempo de labor igual o mayor a un mes.
- b. Personal que labora dentro del Departamento de Moquegua

Criterios de exclusión:

- Personal que tenga un tiempo de labor menor a un mes.
- Personal que no esté presente en la empresa por vacaciones.
- Personal que no esté presente en la empresa por motivos de salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica seleccionada es la encuesta, mediante la cual se procederá a recolectar datos a través de procesos estandarizados, en fin, de que todos los individuos desarrollen las mismas preguntas.

El instrumento seleccionado para la toma de información es el test, mediante preguntas cerradas de múltiples opciones, para lo cual se hará uso de la escala de Likert de 5 puntos.

3.4.2. Test de Cultura Organizacional

a) Características:

El instrumento fue diseñado por Olmos Torres y Socha Fadiño (2006), con el objetivo de evaluar la cultura organizacional a partir de 6 dimensiones:

Valores: [...] conjunto de principios o cualidades consideradas por los integrantes de una organización como el servicio al cliente, la innovación, entre otros.

Creencias: [...] hipótesis o consideraciones que se tienen del modelo del negocio en la organización las cuales pueden ser verdaderas o falsas.

Clima: [...] atmósfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar, como trabajan los empleados entre otras.

Normas: [...] estándares o reglas que envuelven la organización incluyendo la manera de cómo deben comportarse los trabajadores.

Símbolos: [...] conjunto de íconos, rituales y tradiciones esenciales para la empresa como, por ejemplo, las ceremonias realizadas anualmente.

Filosofía: [...] políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales. (págs. 12-13)

Tabla 5

Dimensión – ítems: Cultura organizacional

Variable	Dimensión	Ítems
Cultura organizacional	• Valores	1, 2 y 3
	• Creencias	4, 5, y 6
	• Clima	7, 8 y 9
	• Normas	10, 11 y 12
	• Símbolos	13, 14 y 15
	• Filosofía	16, 17 y 18

Fuente: Olmos Torres y Socha Fadiño (2006)

b) Validez y confiabilidad

Olmos Torres & Socha Fadiño (2006, pág. 10) validaron el instrumento mediante el criterio de seis jueces expertos.

En cuanto la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach aplicada al instrumento de Cultura Organizacional obtuvo un coeficiente de 0.910 (De la Torre Iparraguirre & Themme-Afan Bustamante, 2017), con lo cual se determina que la confiabilidad del instrumento es muy alta.

3.4.3. Test de Satisfacción Laboral SL-ARG

a) Características:

El instrumento fue diseñado por Ruiz Gómez, *et al.* (2017), con el objetivo de medir la actitud de las personas hacia su puesto laboral a partir de 7 dimensiones:

Condiciones de trabajo: Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

Remuneración y beneficios laborales: Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

Supervisión: Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

Relaciones Humanas: Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores

Desarrollo: Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

Comunicación: Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

Puesto de trabajo: Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización. (págs. 59-60)

Tabla 6*Dimensión – ítems: Satisfacción laboral*

Variable	Dimensión	Ítems
Satisfacción laboral	• Condiciones de trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36 y 41
	• Remuneraciones y beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30 y 42
	• Supervisión	3, 10, 17, 24, 31 y 37
	• Relaciones humanas	4, 11, 18, 25, 32 y 38
	• Desarrollo	5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43
	• Comunicación	6, 13, 20, 27, 34 y 40
	• Puesto de trabajo	7, 14, 21, 28 y 35

Fuente: Ruiz Gómez, *et al.* (2017)

b) Validez y confiabilidad

Ruiz Gómez *et al.* (2017, pág. 60) validaron el instrumento mediante el criterio de seis jueces expertos.

En cuanto la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach “obtuvo un índice general coeficiente de 0.878” (pág. 62), con lo cual se determina que la confiabilidad del instrumento es muy alta.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos obtenidos, será mediante el software estadístico SPSS versión 25.0, con el cual se procederá a: Generar tablas de conteo y gráficos estadísticos; a su vez se aplicará el coeficiente Rho de Spearman, dado que la correlación realizada entre variables cualitativas.

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable y dimensión

Presentación de los resultados a partir de los niveles: Deficiente, bajo, medio, alto y excelente.

4.1.1. Resultados de la variable cultura organizacional

Tabla 7

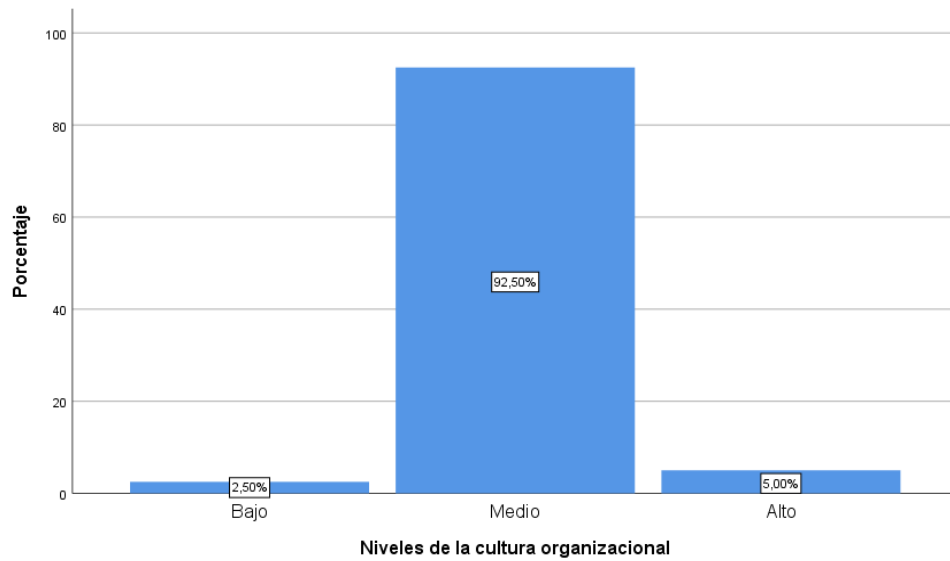
Niveles de la variable de cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5
	Medio	37	92,5	95,0
	Alto	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 2:

Niveles de la variable de cultura organizacional



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 7*, la cultura organizacional en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 2.5%, medio en un 92.5% y alto en un 5%.

4.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable cultura organizacional

a) Valores

Tabla 8

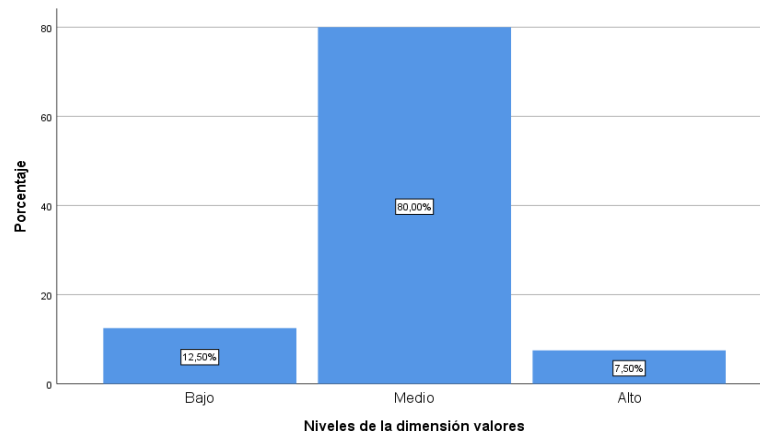
Niveles de la dimensión valores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5
	Medio	32	80,0	92,5
	Alto	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 3

Niveles de la dimensión valores



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 8*, la dimensión valores en la población en estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 12.5%, medio en un 80% y alto en un 7.5%.

b) Creencias

Tabla 9

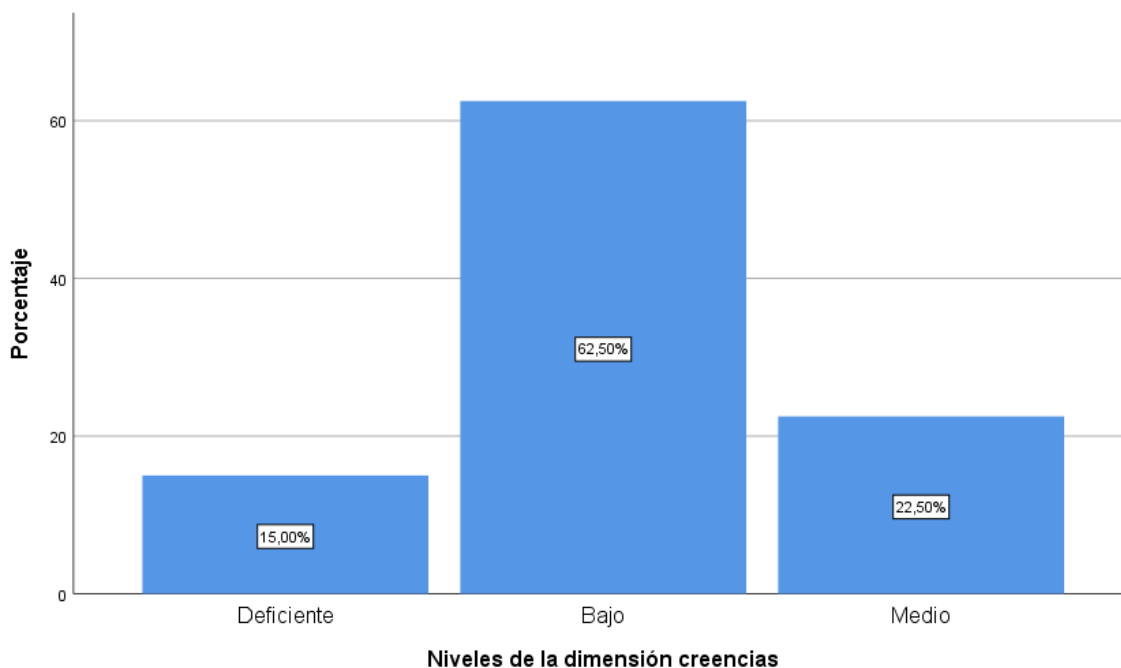
Niveles de la dimensión creencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	15,0	15,0	15,0
	Bajo	25	62,5	62,5	77,5
	Medio	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 4

Niveles de la dimensión creencias



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según *Tabla 9*, la dimensión creencias en la población en estudio se presenta con los niveles: Deficiente en un 15%, bajo en un 62.5% y medio en un 22.5%.

c) **Clima**

Tabla 10

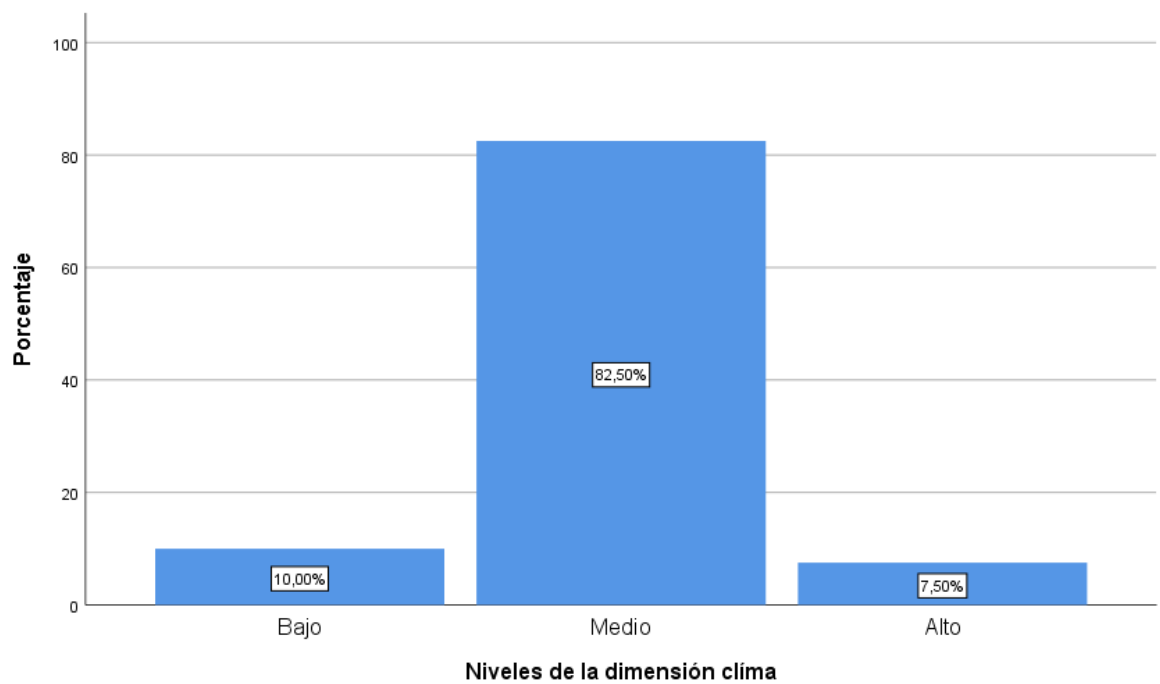
Niveles de la dimensión clima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	10,0	10,0	10,0
	Medio	33	82,5	82,5	92,5
	Alto	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 5

Niveles de la dimensión clima



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 10*, la dimensión clima en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 10%, medio en un 82.5% y alto en un 7.5%.

d) Normas

Tabla 11

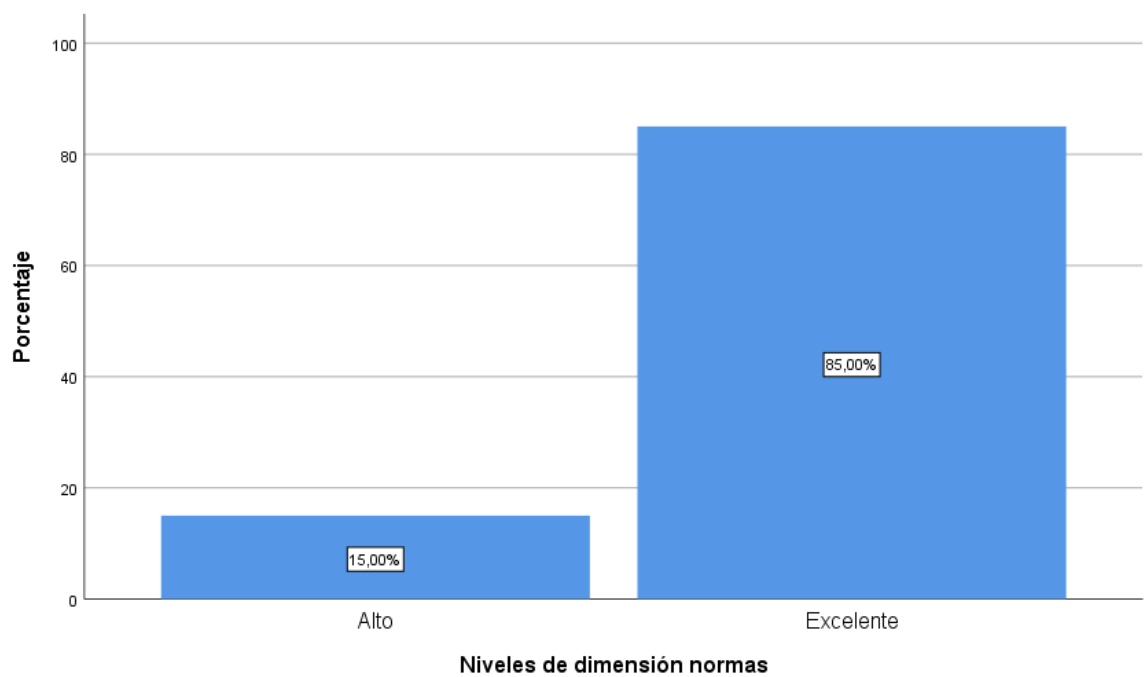
Niveles de la dimensión normas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	6	15,0	15,0	15,0
	Excelente	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 6

Niveles de la dimensión normas



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 11*, la dimensión normas en la población de estudio se presenta con los niveles: Alto en un 15% y excelente en un 85%.

e) **Símbolos**

Tabla 12

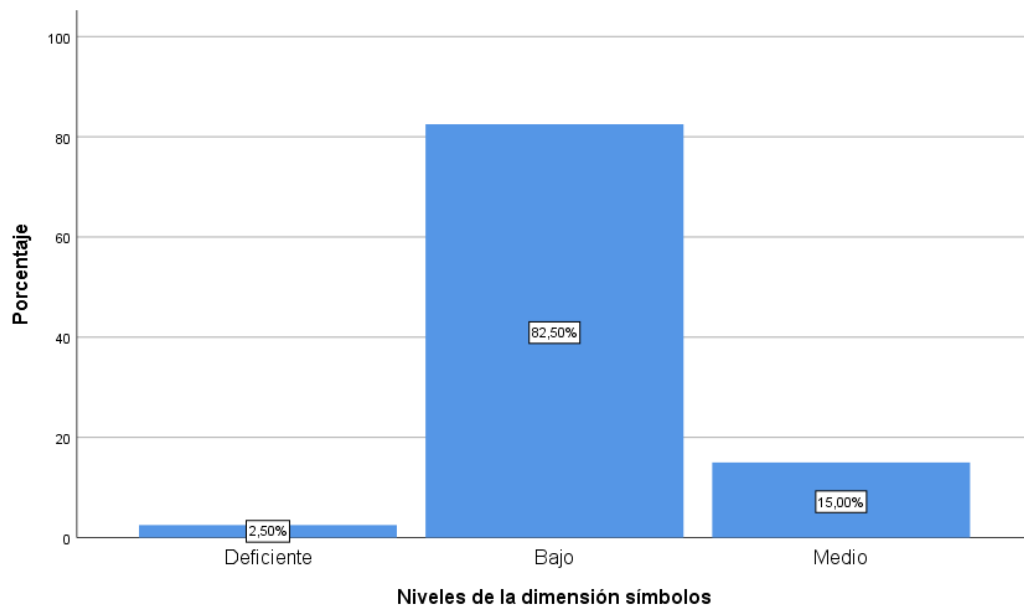
Niveles de la dimensión símbolos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5
	Bajo	33	82,5	85,0
	Medio	6	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 7

Niveles de la dimensión símbolos



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 12*, la dimensión símbolos en la población de estudio se presenta con los niveles: Deficiente en un 2.5%, bajo en un 82.5% y medio en un 15%.

f) Filosofía

Tabla 13

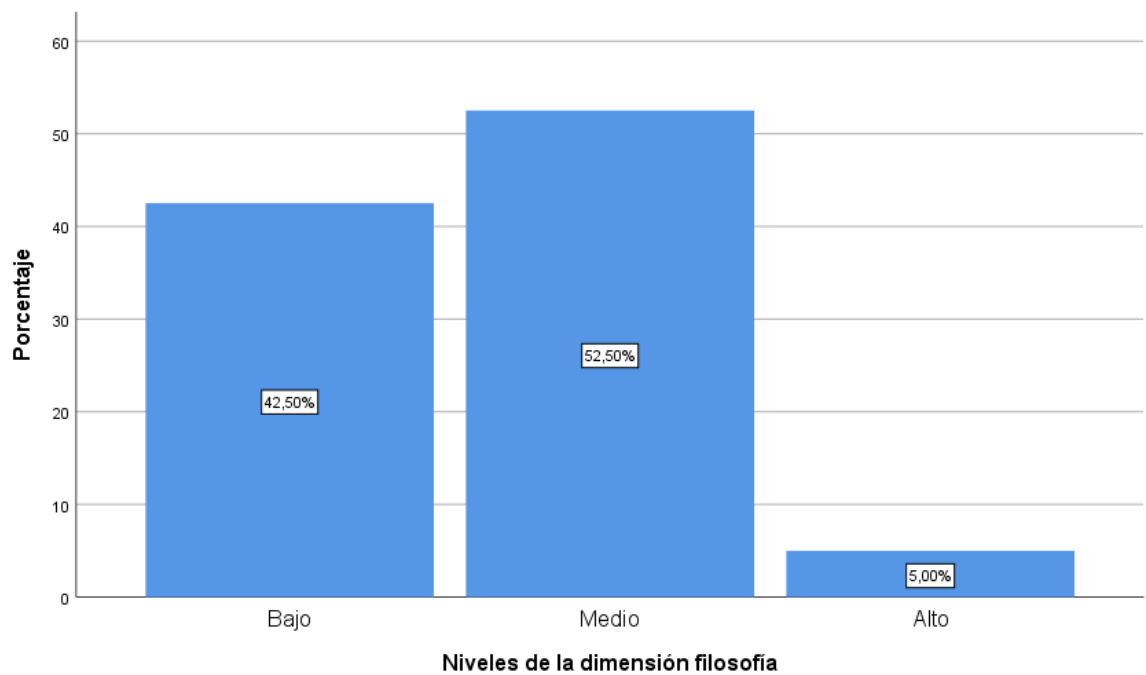
Niveles de la dimensión filosofía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	42,5	42,5
	Medio	21	52,5	95,0
	Alto	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Ilustración 8

Niveles de la dimensión filosofía



Fuente: Test de cultura organizacional aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 13*, la dimensión filosofía en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 42.5%, medio 52.5% y alto en un 5%.

4.1.3. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 14

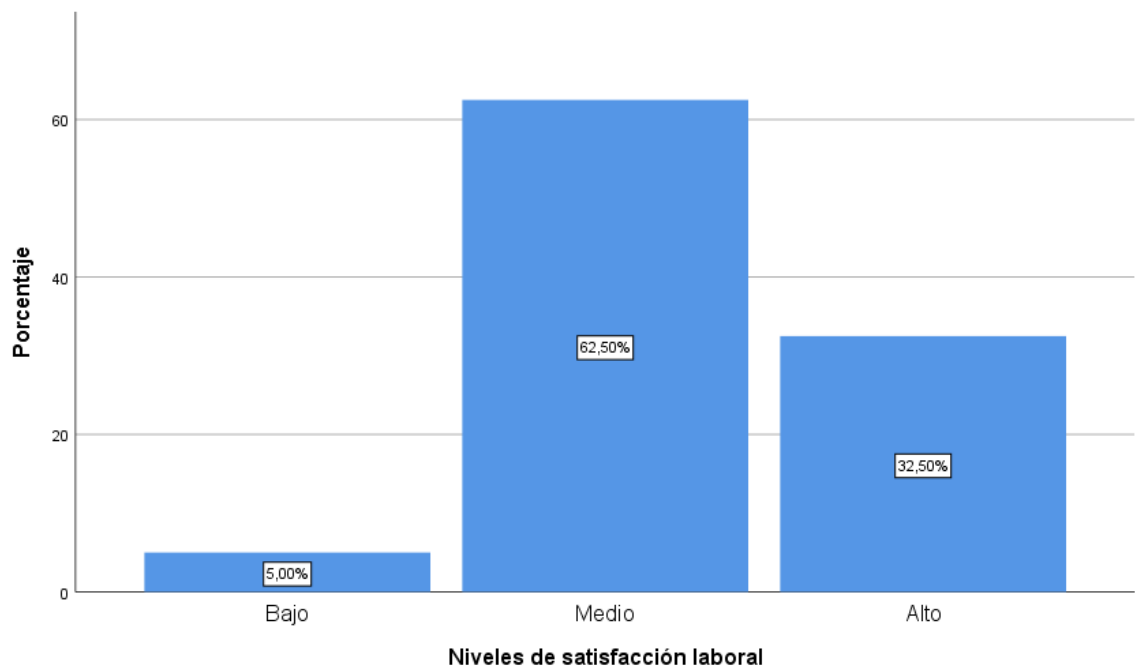
Niveles de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	25	62,5	62,5	67,5
	Alto	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 9

Niveles de la variable satisfacción laboral



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 14*, la satisfacción laboral en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 5%, medio en un 62.5% y alto en un 32.5%.

4.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

a) Condiciones de trabajo

Tabla 15

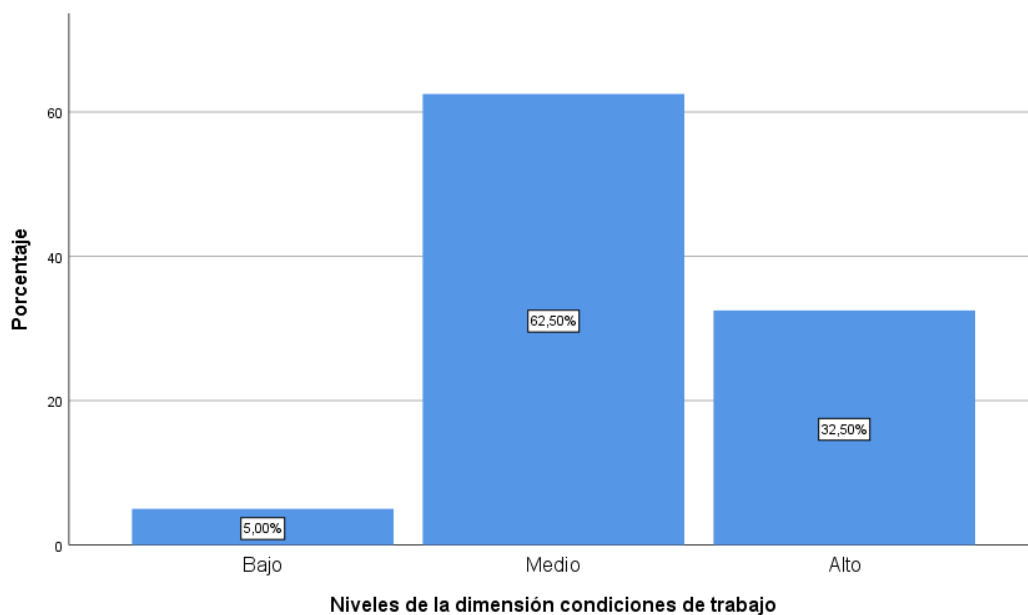
Niveles de la variable condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	25	62,5	62,5	67,5
	Alto	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 10

Niveles de la variable condiciones de trabajo



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 15*, la dimensión condiciones de trabajo en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 5%, medio 62.5% y alto en un 32.5%.

b) Remuneraciones y beneficios laborales

Tabla 16

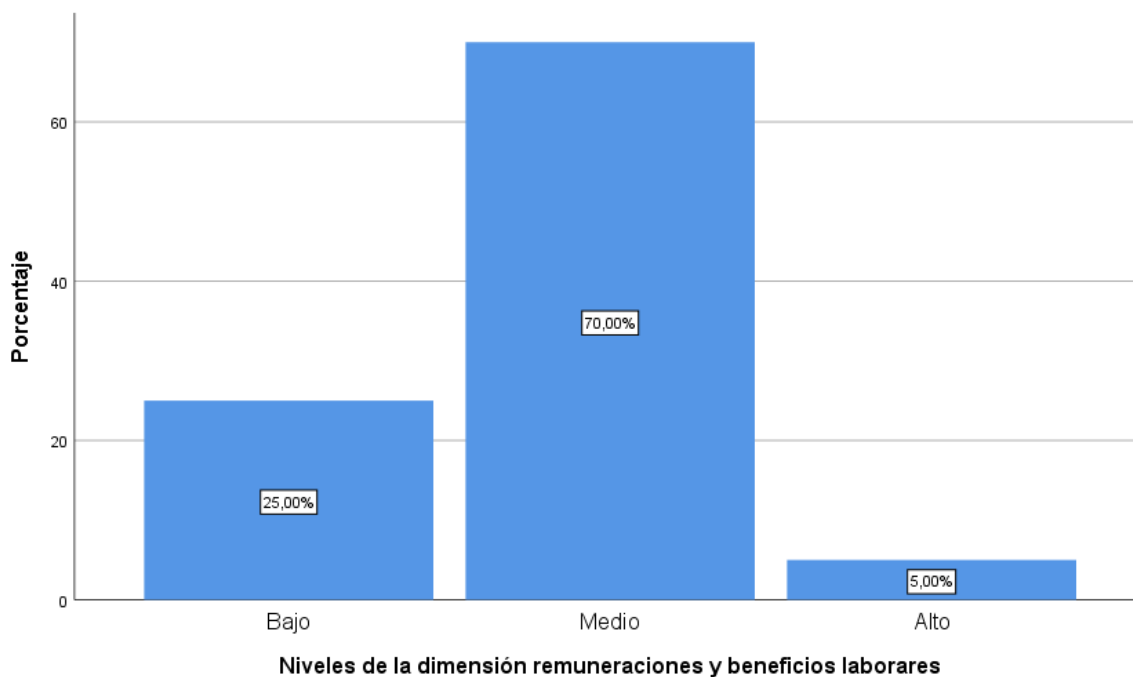
Niveles de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Medio	28	70,0	70,0	95,0
	Alto	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 11

Niveles de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 16*, la dimensión remuneración y beneficios laborales en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 25%, medio 70% y alto en un 5%.

c) Supervisión

Tabla 17

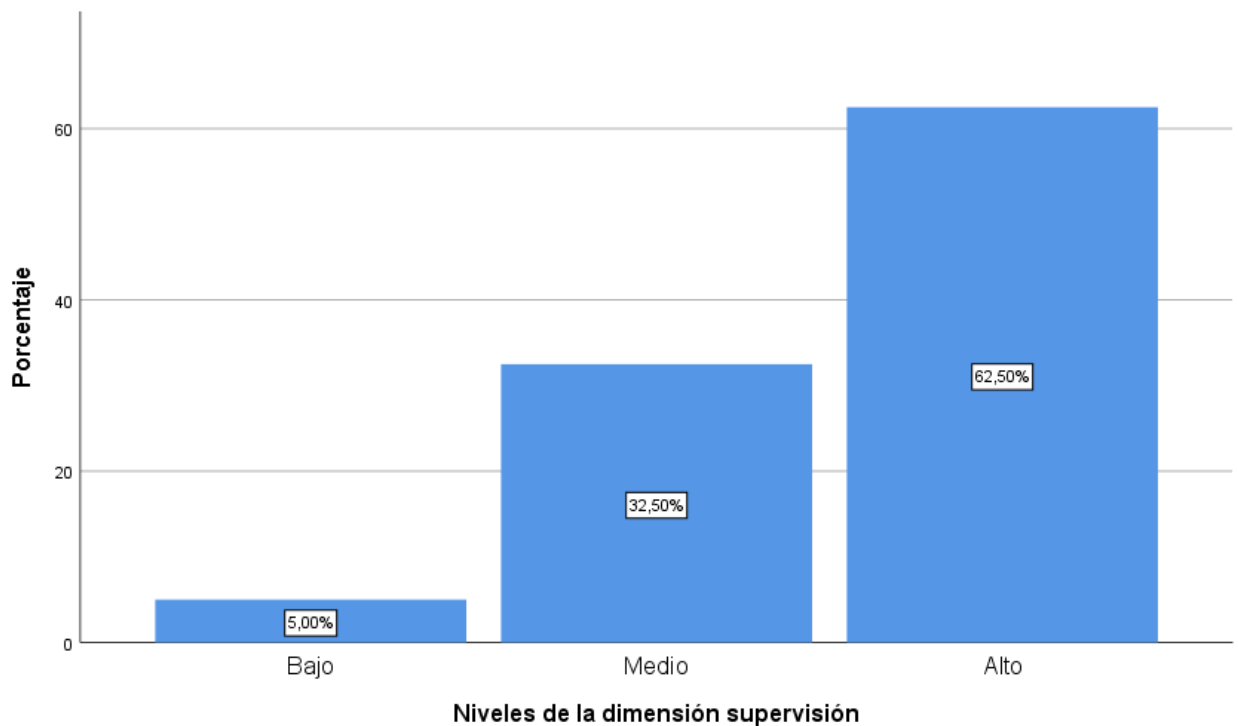
Niveles de la dimensión supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	13	32,5	32,5	37,5
	Alto	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 12

Niveles de la dimensión supervisión



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 17*, la dimensión supervisión en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 5%, medio 32.5% y alto en un 62.5%.

d) Relaciones humanas

Tabla 18

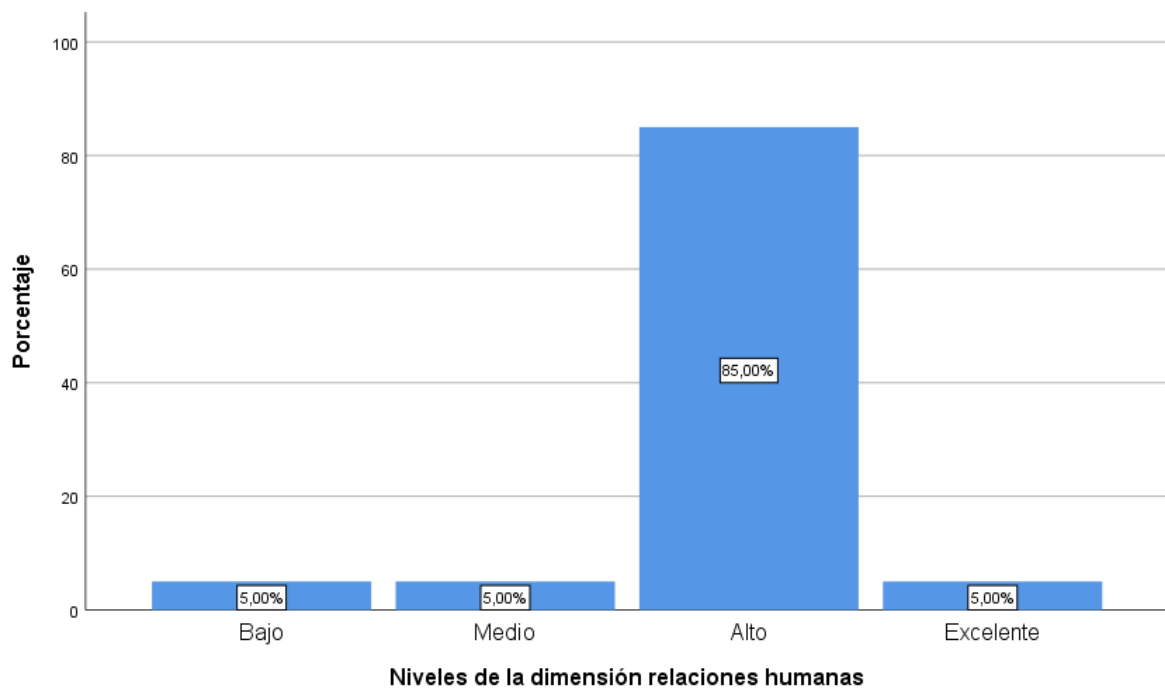
Niveles de la dimensión relaciones humanas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,0	5,0	5,0
Medio	2	5,0	5,0	10,0
Válido Alto	34	85,0	85,0	95,0
Excelente	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 13

Niveles de la dimensión relaciones humanas



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 18*, la dimensión relaciones humanas en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 5%, medio 5%, alto en un 85% y excelente en un 5%.

e) **Desarrollo**

Tabla 19

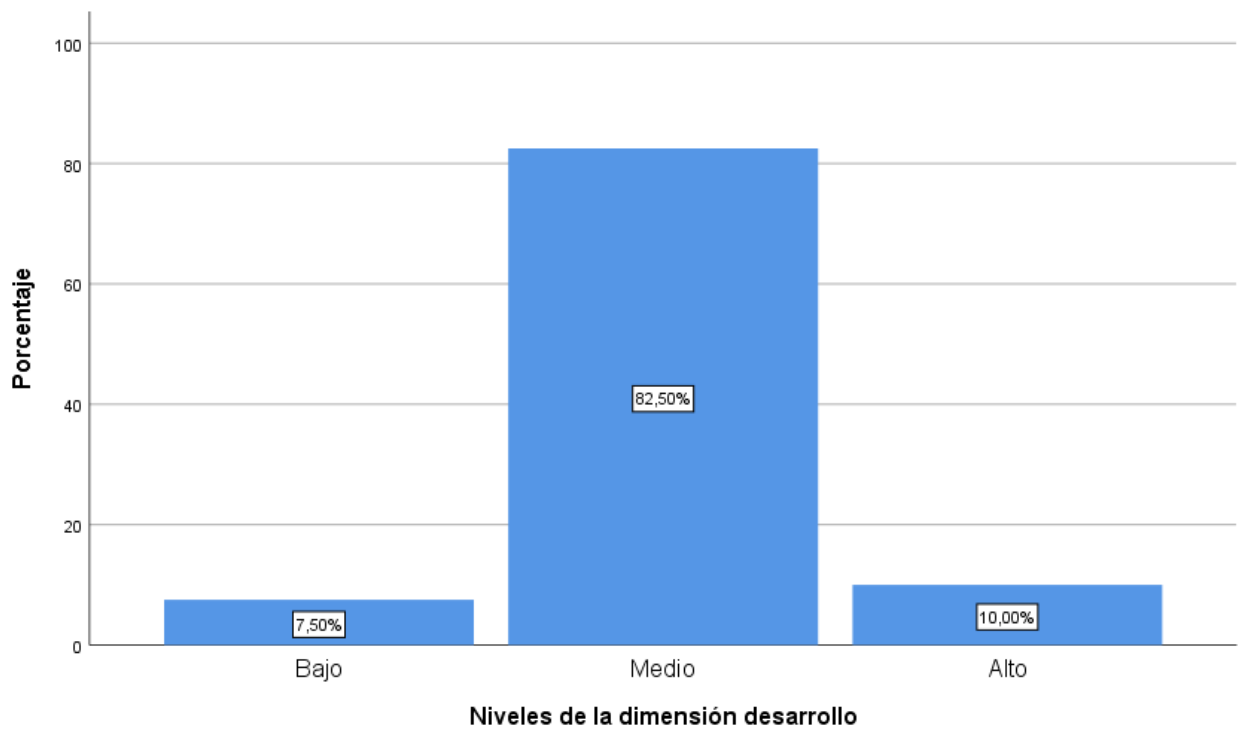
Niveles de la dimensión desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7,5	7,5	7,5
	Medio	33	82,5	82,5	90,0
	Alto	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 14

Niveles de la dimensión desarrollo



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 19*, la dimensión desarrollo en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 7.5%, medio 82.5% y alto en un 10%.

f) Comunicación

Tabla 20

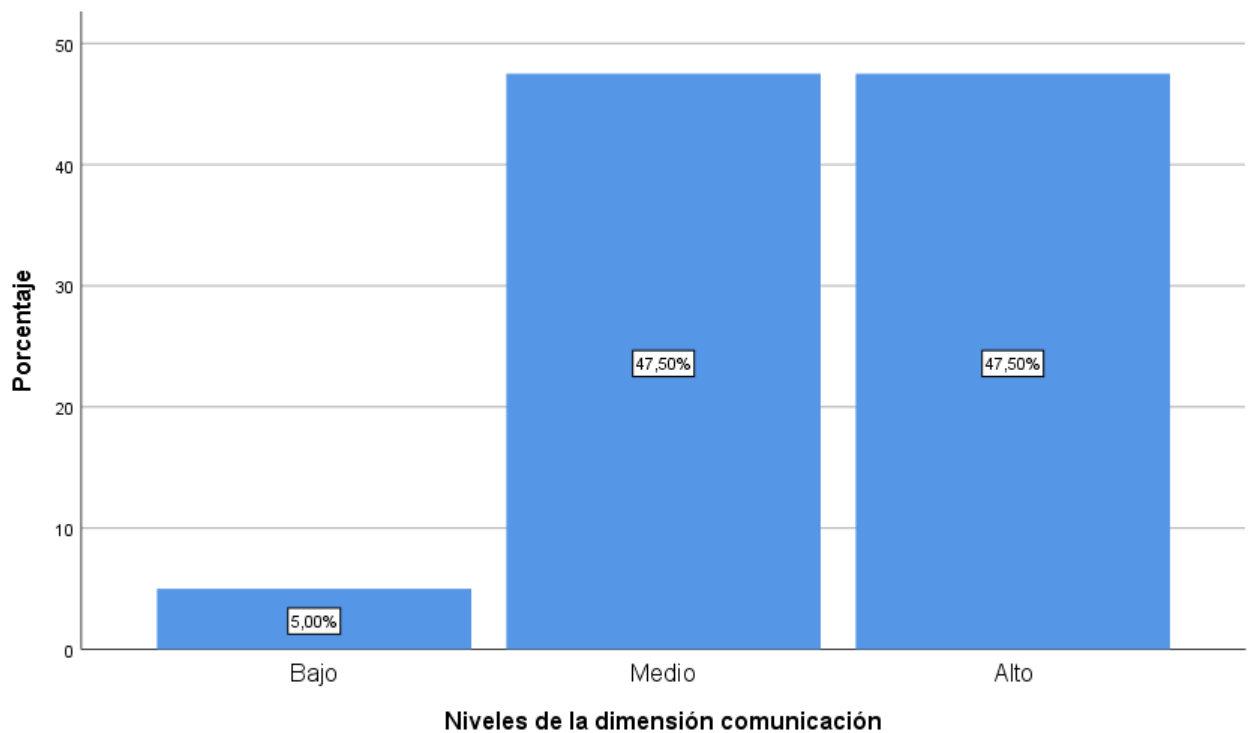
Niveles de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	19	47,5	47,5	52,5
	Alto	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 15

Niveles de la dimensión comunicación



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 20*, la dimensión comunicación en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 5%, medio 47.5% y alto en un 47.5%.

g) Puesto de trabajo

Tabla 21

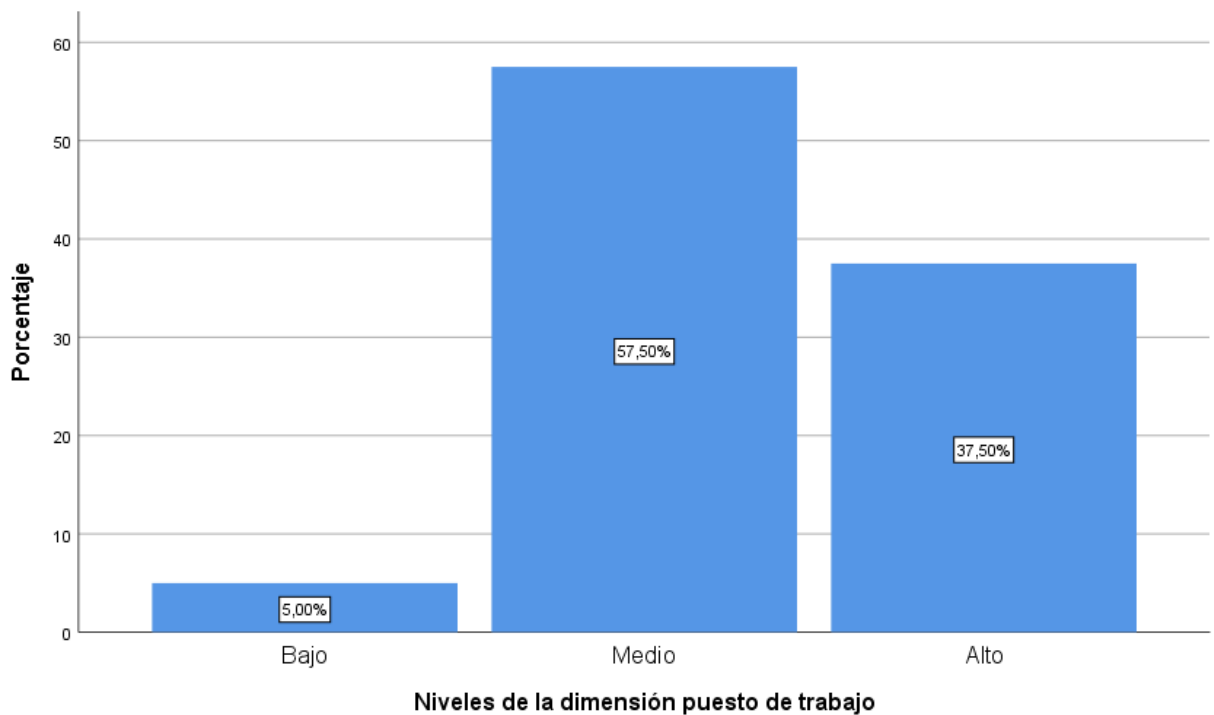
Niveles de la dimensión puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	23	57,5	57,5	62,5
	Alto	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Ilustración 16

Niveles de la dimensión puesto de trabajo



Fuente: Test de satisfacción laboral aplicada a la población en estudio

Interpretación:

Según la *Tabla 21*, la dimensión puesto de trabajo en la población de estudio se presenta con los niveles: Bajo en un 5%, medio 57.5% y alto en un 37.5%.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Verificación de hipótesis general

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 no es directa.

H₁: La relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 22

Correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral

			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,305
		Sig. (bilateral)	.	,056
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,305	1,000
		Sig. (bilateral)	,056	.
		N	40	40

Fuente: Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral

c) Interpretación

Según la *Tabla 22*, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.056 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₁** y se acepta la **H₀**, esto permite afirmar que no existe correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

4.2.2. Verificación de la primera hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La relación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 no es directa.

H₁: La relación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 23

Correlación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral

		Dimensión valores	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión valores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,175
		N	.
			40
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,175
		Sig. (bilateral)	1,000
		,280	
		40	

Fuente: Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral

c) Interpretación

Según la *Tabla 23*, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.280 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₁** y se acepta la **H₀**, esto permite afirmar que no existe correlación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral.

4.2.3. Verificación de la segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La relación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 no es directa.

H₁: La relación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 24

Correlación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral

			Dimensión creencias	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión creencias	Coefficiente de correlación	1,000	-,112
		Sig. (bilateral)	.	,491
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,112	1,000
		Sig. (bilateral)	,491	.
		N	40	40

Fuente: Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral

c) Interpretación

Según la *Tabla 24*, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.491 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₁** y se acepta la **H₀**, esto permite afirmar que no existe correlación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral.

4.2.4. Verificación de la tercera hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La relación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es no directa.

H₁: La relación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 25

Correlación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral

			Dimensión clima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión clima	Coefficiente de correlación	1,000	,145
		Sig. (bilateral)	.	,373
	Satisfacción laboral	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,145	1,000
		Sig. (bilateral)	,373	.
		N	40	40

Fuente: Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral

c) Interpretación

Según la *Tabla 25*, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.373 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₁** y se acepta la **H₀**, esto permite afirmar que no existe correlación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral no es directa.

4.2.5. Verificación de la cuarta hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: La relación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 no es directa.

H₁: La relación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 26

Correlación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral

		Dimensión normas	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Dimensión normas	Coefficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)	.	,067
	Satisfacción laboral	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,293	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	40	40

Fuente: Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral

c) Interpretación

Según la *Tabla 26*, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.067 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₁** y se acepta la **H₀**, esto permite afirmar que no existe correlación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral.

4.2.6. Verificación de la quinta hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: La relación entre la dimensión símbolo y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 no es directa.

H₁: La relación entre la dimensión símbolo y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 27

Correlación entre la dimensión símbolos y la satisfacción laboral

			Dimensió n símbolos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión símbolos	Coefficiente de correlación	1,000	,312
		Sig. (bilateral)	.	,050
	Satisfacció n laboral	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,312	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	.
		N	40	40

Fuente: Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral

c) Interpretación

Según la Tabla 27, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.05 el cual es igual al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₀** y se acepta la **H₁**, esto permite afirmar que existe correlación entre la dimensión símbolos y la satisfacción laboral, la cual según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.312 es directa baja.

4.2.7. Verificación de la sexta hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: La relación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 no es directa.

H₁: La relación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021 es directa.

b) Prueba estadística

Tabla 28

Correlación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral

			Dimensión filosofía	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión filosofía	Coefficiente de correlación	1,000	,180
		Sig. (bilateral)	.	,267
	Satisfacción laboral	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,180	1,000
		Sig. (bilateral)	,267	.
		N	40	40

Fuente: *Prueba de correlación aplicada a los datos del test de cultura organizacional y test de satisfacción laboral*

c) Interpretación

Según la Tabla 28, existe un nivel de significancia (Sig.) de 0.267 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, por lo que se rechaza **H₁** y se acepta la **H₀**, esto permite afirmar que no existe correlación entre la dimensión filosofía y la satisfacción.

4.3. Discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis nula general, la cual señala que la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.056 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05. Estos resultados difieren de los resultados obtenidos por García *et al.* (2020) y Monroy Huamanchumo (2019), dado que las pruebas de correlación Rho de Spearman presentan niveles de significancia (Sig.) de 0.000 y 0.000 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y coeficientes de correlación de 0.899 y 0.802 que denotan correlaciones directas altas, respectivamente. Un aspecto importante para comprender la diferencia entre los resultados de la investigación frente a los resultados de los autores citados, es que los individuos pertenecientes a la población de estudio, pese a pertenecer a una misma organización, son ubicados dentro de diferentes instituciones para realizar sus actividades laborales, lo cual involucra un mayor tiempo coexistencia con culturas organizacionales foráneas y no a la propia de la empresa de origen, dicho aspecto también es evidenciado al no hallarse correlación de casi todas las dimensiones de la cultura organizacional con la satisfacción laboral, en comparación con otros estudios, a excepción de la dimensión símbolos, tal como se presenta:

Primero: La relación entre dimensión valores y satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.280 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, resultado que difiere del resultado obtenido por Arias Urrutia (2021), dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.000 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y el coeficiente de correlación de 0.640 que denotan una correlación directa moderada.

Segundo: La relación entre dimensión creencias y satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.491 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, resultado que difiere del resultado obtenido por Arias Urrutia (2021), dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de

0.000 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y el coeficiente de correlación de 0.296 que denotan una correlación directa baja.

Tercero: La relación entre dimensión clima y satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.373 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, resultado que difiere del resultado obtenido por Arias Urrutia (2021) dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.000 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y el coeficiente de correlación de 0.532 que denotan una correlación directa moderada.

Cuarto: La relación entre dimensión normas y satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.067 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, resultado que difiere del resultado obtenido por Arias Urrutia (2021) dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.000 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y el coeficiente de correlación de 0.507 que denotan una correlación directa moderada.

Quinto: La relación entre dimensión símbolos y satisfacción laboral es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.05 el cual es igual al margen de error propuesto de 0.05, resultado que es similar al resultado obtenido por Rojas Preciado y Rodriguez Huancas (2018) dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.007 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y el coeficiente de correlación de 0.442 que denotan una correlación directa moderada.

Sexto: La relación entre dimensión filosofía y satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.267 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05, resultado que difiere del resultado obtenido por Torres Coral y Pinedo Greenwich (2020) dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.000 (inferiores al margen de error propuesto de 0.05), y el coeficiente de correlación de 0.374 que denotan una correlación directa baja.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

General:

Respecto al objetivo general, se concluye que la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.056 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

Específicas:

Primera: Respecto al primer objetivo específico, se concluye que la relación entre la dimensión valores y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.280 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

Segunda: Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que la relación entre la dimensión creencias y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.491 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

Tercera: Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que la relación entre la dimensión clima y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.373 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

Cuarta: Respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que la relación entre la dimensión normas y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.067 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

Quinta: Respecto al quinto objetivo específico, se concluye que la relación entre la dimensión símbolos y la variable satisfacción laboral es directa, dado que la prueba de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.050 el cual es igual al margen de error propuesto de 0.05, y cuyo coeficiente de correlación de 0.312 que denota una correlación directa baja.

Sexta: Respecto al sexto objetivo específico, se concluye que la relación entre la dimensión filosofía y la satisfacción laboral no es directa, dado que la prueba de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia (Sig.) de 0.267 el cual es mayor al margen de error propuesto de 0.05.

5.2. Recomendaciones

En base a que los aspectos teóricos que señalan que una la cultura organizacional debidamente establecida es capaz de mejorar los niveles de satisfacción laboral; considerando que los resultados de esta investigación señalan que la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa no presentan relación; y que la cultura organizacional de la población investigada predomina en el nivel medio (92.5%), se recomienda incrementar los niveles de cultura organizacional en la población de estudio, mediante:

Primero: Mejorando el nivel de conocimiento de los valores organizacionales a través de su adecuada difusión en la población de estudio, y promocionando la práctica de los mismos, debido a que los valores se presentan en nivel medio (80%).

Segundo: Se recomienda mejorar el nivel de creencias, considerando aquellas creencias que sean viables de modificar sin crear conflictos con los intereses de la organización, dado que el nivel actual de creencias es bajo (62%).

Tercero: Considerando que el clima laboral se encuentra predominantemente en un nivel medio (82.5%), se recomienda mejorar en lo posible los espacios de

convivencia que exista entre la población de estudio, mediante el desarrollo de reuniones integración entre colaboradores, tales como campeonatos deportivos, reuniones por el aniversario de la empresa.

Cuarto: Consideran que el nivel de la dimensión normas se halla en niveles ideales, alto y excelente con un 15 % y 85% respectivamente, se recomienda mantener las prácticas habituales dentro de la organización en cuento la difusión y supervisiones de las mismas.

Quinto: En base que el nivel de la dimensión símbolos es el bajo (82.5%), se recomienda establecer un sistema de incentivos para el reconocimiento del buen desempeño laboral del personal que labora como agentes de seguridad y vigilancia.

Sexto: Considerando que el nivel de la dimensión filosofía se encuentra entre los niveles bajo y medio (42.5% y 52.5% respectivamente), se recomienda difundir los aspectos filosóficos de la empresa (misión y visión), así como explicar a la población de interés la relación de los mismos con el desempeño de sus labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. (julio-septiembre de 2010). Importancia de la satisfacción laboral / Importance of the labor satisfaction. *El buzón de Pacioli*, 69 AÑO 10, 1-28. Recuperado el 20 de febrero de 2021, de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alcaide, J. C. (Julio de 2008). Los tres enfoques clave del márketing interno. *Harvard Deusto Márketing y Ventas*, 72-79.
- Arias Urrutia, R. C. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la unidad de trámite documentario en una Universidad Nacional – Cusco*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F71206%2FArias_URC-SD.pdf%3Fsequence%3D1&cIen=3627947
- Castro Márquez, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración /por Fernando Castro Márquez* (Segunda ed.). Caracas: Uyapar.
- Chávez Martínez, E. D. (2017). *El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda*. Tesis de maestría, Universidad Técnica Ambato, Ambato. Recuperado el 13 de febrero de 2021, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27021/1/13%20GTH.pdf>
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (abril-junio de 2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n2/v58n2a3.pdf>

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Ínteramerocana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). McGrae-Hill/Interamericana Editores.
- De la Torre Iparraguirre, L. M., & Themme-Afan Bustamante, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*. Tesis de pregrado, Lima. Recuperado el 3 de marzo de 2021, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf
- García, O. E., Peley, R., Pertúz, S. O., Pérez, K. L., & Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombi. *Revista Espacios*, 41(37), 41-51. Recuperado el 3 de febrero de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2005). *Negocios* (Séptima ed.). (R. W. Griffin, & R. J. Ebert, Trads.) México: Pearson Educación.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México, D.F.: Compañía de Cengage.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional* (Primera ed.). México: McGraw-Hil.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (duodécimo ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin. Recuperado el 24 de febrero de 2021, de https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior_-an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf

- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Monroy Huamanchumo, B. E. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote. Recuperado el 2 de febrero de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40991/Monroy_HBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olmos Torres, C., & Socha Fadiño, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. Universidad de La Sabana, Chía. Recuperado el 2 de enero de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066084.pdf>
- Real Academia de la Lengua Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. España. Recuperado el 16 de febrero de 2021, de <https://dle.rae.es/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson.
- Rodríguez Caiza, M. G., & Rosado Cedeño, Y. A. (2020). *Factores de riesgos psicosociales y su impacto en el nivel de satisfacción laboral percibido en una empresa de seguridad física y vigilancia privada en Quito*. Trabajo de titulación, Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado el 12 de febrero de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20876/1/T-UCE-0007-CPS-249.pdf>
- Rojas Llanos, M. R. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recursos humanos de una empresa de seguridad privada, en el periodo 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado el 12 de febrero de 2021, de

<http://168.121.49.87/bitstream/handle/URP/1785/MILAGROS%20ROXANA%20ROJAS%20LLANOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Preciado, A. M., & Rodriguez Huancas, M. S. (2018). *Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De San Jacinto, Tumbes, 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.untumbes.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12874%2F238%2FTESIS%2520-%2520ROJAS%2520Y%2520RODRIGUEZ.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=1502736](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2382FTESIS%2520-%2520ROJAS%2520Y%2520RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y&clen=1502736)

Roman Salazar, J. P. (2018). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 11 de febrero de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19244/Roman_%20SJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz Gómez, A., Zavaleta Flores, M., & Ruiz Gómez, P. (2017). *Test de clima laboral CL-RG*. Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo.

Vargaz-Hernández, J. G. (2011). *La cultura organizacional en México: En el cruce de los paradigmas de las organizaciones mexicanas en transición*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.