

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN,
AGENCIA CHIMBOTE, 2022**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Administración

Autora:

Villarreal Rodríguez, Estrella Coral

Código ORCID 0000-0003-1721-8930

Asesor:

Dr. López Morillas, Alejandro

Código ORCID 0000-0003-1263-6865

CHIMBOTE – PERÚ

2023

Índice General

Índice General	i
Índice de Tablas	ii
Palabras clave.....	iii
Constancia de originalidad.....	iv
Título	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
Metodología.....	19
Tipo y diseño de investigación	20
Población y muestra:	20
Técnicas e instrumentos de investigación	21
Procesamiento y análisis de la información	22
Resultados.....	23
Descripción de los resultados.....	23
Análisis y Discusión	35
Conclusiones y recomendaciones	44
Agradecimientos	47
Referencias Bibliográficas	48
Anexo.....	58

Índice de Tablas

Tabla 1.	Niveles de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, Chimbote – 2022.	23
Tabla 2.	Niveles según el tipo de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, Chimbote – 2022.	24
Tabla 3.	Niveles de la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	25
Tabla 4.	Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	26
Tabla 5.	Distribución sociodemográfica de la muestra de los trabajadores del Banco De La Nación, agencia Chimbote, 2022.	27
Tabla 6.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	29
Tabla 7.	Relación entre la dimensión clan y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	30
Tabla 8.	Relación entre la dimensión adhocracia y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	31
Tabla 9	Relación entre la dimensión mercado y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	32
Tabla 10	Relación entre la dimensión jerarquización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	33
Tabla 11	Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.	34

Palabras clave

Tema	cultura organizacional y satisfacción laboral
Especialidad	Administración

Líneas de investigación

Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y management
Líneas de investigación	Talento Humano

Constancia de originalidad



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE, 2022" del (a) estudiante: VILLARREAL RODRIGUEZ ESTRELLA CORAL, identificado(a) con Código N° 1113100495, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 15 de mayo de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

“Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación, agencia Chimbote, 2022”

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito describir la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022. Este trabajo utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal; la población conformada fueron todos los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, que estuvo constituido por 55 personas, sin embargo la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, así mismo, en esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando instrumentos para medir la cultura organizacional y satisfacción laboral, así mismo, los cuestionarios que fueron aplicados en el estudio poseen una validez y confiabilidad que permitieron obtener datos fidedignos, sin ser alterados. Respecto a los resultados se encontraron un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, además se obtuvo una correlación fuerte ($r_s = 0,809$) directamente proporcional, indicando una relación entre las variables de Cultura organizacional y Satisfacción laboral, concluyendo así que a mayor cultura organizacional existirá un incremento en la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco De La Nación.

Abstract

The purpose of this study was to describe the relationship between organizational culture and job satisfaction of Banco de la Nación workers, Chimbote agency, 2022. This work used a descriptive correlational type of research with a non-experimental cross-sectional design; The population consisted of all the workers of Banco de la Nación, Chimbote agency, which consisted of 55 people, however the sample consisted of 30 collaborators, likewise, in this research the survey technique was applied, using instruments to measure organizational culture and job satisfaction, likewise, the questionnaires that were applied in the study have a validity and reliability that allowed obtaining reliable data, without being altered. Regarding the results, a significance level of less than 5% ($p < 0.05$) was found, so the research hypothesis is accepted. In addition, a strong correlation ($r_s = 0.809$) was obtained directly proportional, indicating a relationship between the variables of Organizational Culture and Job Satisfaction, thus concluding that the greater the organizational culture, the greater the job satisfaction among Banco De La Nación workers.

Introducción

En el entorno laboral actual, la cultura organizacional y la satisfacción laboral han emergido como factores clave para el éxito y sostenibilidad de las instituciones. La cultura organizacional, definida como el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas que guían el comportamiento de los empleados, influye directamente en el clima laboral y en el compromiso de los trabajadores. Por otro lado, la satisfacción laboral refleja el nivel de bienestar y motivación que los empleados experimentan en función de sus condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, liderazgo y oportunidades de desarrollo.

En el caso del Banco de la Nación, como institución pública de relevancia estratégica en el Perú, estos aspectos adquieren especial importancia debido al impacto que tienen en la calidad del servicio ofrecido y en la percepción de la entidad por parte de los usuarios. La cultura organizacional no solo define cómo los trabajadores se relacionan entre sí y con la institución, sino que también afecta su desempeño, productividad y bienestar general. Por ello, es esencial analizar cómo esta cultura se relaciona con los niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores, especialmente en un contexto donde los desafíos del sector público incluyen la burocracia, la presión por la eficiencia y la necesidad de mantener altos estándares de calidad en el servicio.

Es así que por tal motivo se ha incluido los siguientes antecedentes, Campos (2022) En su estudio realizado en una sucursal de una caja municipal en la ciudad de Tacna, el objetivo fue examinar la conexión entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. Desde una perspectiva metodológica, se trató de una investigación básica, con un diseño no experimental y de tipo transversal, con un enfoque explicativo. Se emplearon cuestionarios, enfatizando la confiabilidad de los instrumentos utilizados, con una alta validez de contenido validada por tres expertos, donde la variable de Cultura Organizacional obtuvo un coeficiente de 0.976 y la variable de Satisfacción Laboral de 0.964. Ambos resultados superaron la prueba de validez de contenido. El cuestionario de Cultura Organizacional constaba de 31 ítems, mientras que el de Satisfacción Laboral

contenía 28. La muestra seleccionada consistió en 37 empleados del área de créditos de la sucursal de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna - Agencia San Martín. Se utilizó el estadístico no paramétrico Tau-b de Kendall para el análisis de regresión ordinal. Según los hallazgos, se concluyó que ambas variables están significativamente relacionadas en un 0.800 y que la variable independiente ejerce una influencia del 75.4% sobre la variable dependiente.

Chávez y Condori (2022) en su trabajo de investigación con una empresa de telecomunicaciones tuvo como objetivo el determinar la relación de cultura organizacional y satisfacción laboral en sus trabajadores; A nivel de metodología fue elemental, de enfoque cuantitativo no experimental y de tipo correlacional. La población constaba de 246 individuos, de los cuales solo se seleccionó una muestra de estudio compuesta por 150 empleados. Se optó por utilizar tanto la técnica de entrevistas como cuestionarios como herramientas de investigación; el modelo de Shein se empleó para evaluar la cultura organizacional, mientras que el modelo de Herzberg se aplicó para medir la satisfacción laboral. Los datos obtenidos se analizaron mediante la escala de Likert. Los resultados obtenidos indican una cultura organizacional insatisfactoria, con un 34% de los participantes, lo que sugiere una baja satisfacción laboral entre los empleados. Según el coeficiente de correlación de Spearman, se observa una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral ($\rho=0.700$), con un nivel de significancia de 0.000, menor que $p<0.01$. En síntesis, se identifican relaciones sólidas que sugieren una gestión adecuada de la cultura organizacional dentro de la empresa, lo que se traduce en un alto grado de satisfacción entre los trabajadores con respecto a sus roles laborales.

Hernández (2022) en su investigación con personal de la PNP en Lima, tuvo como objetivos determinar como la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la división de operaciones especiales del escuadrón verde; a nivel metodológico fue una investigación tipo básica con diseños descriptivo correlacional. Asimismo, la muestra consistió en 169 oficiales de policía pertenecientes al Escuadrón

Verde PNP. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando cuestionarios sobre cultura organizacional y satisfacción laboral como instrumentos. Los resultados mostraron que el 27.8% del personal obtuvo un nivel bajo de cultura organizacional, mientras que el 66.3% presentó un nivel medio y el 5.9% obtuvo un nivel alto. En cuanto a la satisfacción laboral, el 55.6% del personal obtuvo un nivel bajo, el 40.8% presentó un nivel medio y el 3.5% obtuvo un nivel alto.

Liñán (2022) en su investigación con efectivos policiales de la comisaría central, tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral; a nivel metodológico fue una investigación no experimental la prueba estadística fue aplicada a una muestra representativa de 113 efectivos policiales. Como resultados se obtuvo un valor de $\rho = 0.617$, un resultado favorable fue observado, demostrando que un aumento en la cultura organizacional se tradujo en una mayor satisfacción laboral. Por lo tanto, se puede concluir que hay una correlación positiva entre ambas variables. Los agentes de policía que experimentaron una cultura organizacional positiva también reportaron niveles significativos de satisfacción laboral. Estos hallazgos fueron corroborados con estudios previos revisados en la literatura académica y en el marco teórico.

Hernández (2022) en su investigación con docentes de una universidad en Lima, Tuvo como objetivo el determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los docentes, a nivel metodológico esta investigación fue descriptiva correlacional con diseño cuantitativo, transversal. La población estuvo constituida por 400 docentes. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Satisfacción laboral de Ruiz y Zavaleta, el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Cultura Organizacional de Olmos y Socha; como resultados según el coeficiente de correlación Rho Spearman, mostraron que existe correlación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional ($\rho = 0.791$), es decir, a mayor cultura organizacional, mayor satisfacción laboral en los docentes.

Cavelier (2020) en su trabajo de investigación en diversas empresas en Colombia tuvo como objetivo observar la relación existente entre cultura organizacional y la productividad laboral de una empresa; este estudio a nivel metodológico fue de tipo cualitativo y cuantitativo, con referencial a lo cualitativo se realizaron tres entrevistas a directivos de tres empresas aleatorias en Colombia con la finalidad de situar la percepción con respecto a las variables estudiadas, así mismo a nivel cualitativo se escogió a 4 empresas durante un período determinado, para evaluar las empresas se tuvo muy alerta la productividad laboral fijándose en las ventas anuales y el número de trabajadores, como conclusión se encontró que la cultura organizacional afecta de manera considerable a la productividad laboral.

Peralta (2020) realizó una investigación con colaboradores en un banco en la ciudad de Trujillo con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de un banco en la ciudad de Trujillo. En cuanto a la metodología empleada, esta investigación adoptó un enfoque correlacional y transversal, sin llevar a cabo experimentos. Se trabajó con una muestra de 45 empleados. Respecto a los hallazgos, se encontró que el 26.67% de los participantes percibió un clima organizacional bajo, mientras que el 40% lo ubicó en un nivel medio y el 33.33% lo describió como alto. En términos de satisfacción laboral, el 28.89% de los trabajadores manifestó un nivel bajo, mientras que el 35% indicó un nivel medio o alto. Como conclusión, se estableció una relación causal entre las dimensiones evaluadas.

Saenz (2022), en Huancayo, tuvo como objetivo el establecer la relación entre satisfacción y compromiso organizacional. Metodológicamente la investigación utilizó un diseño no experimental, cuantitativo correlacional, se aplicó a 32 trabajadores de una entidad bancaria. Como resultados se encontró que existe una relación directa entre las variables encontradas ($p < .05$), se concluye que las variables relacionadas con el compromiso organizacional del Banco de la Nación, agencia San Felipe, son determinantes para el nivel de compromiso de los trabajadores, mostrando variaciones significativas en los puntajes al analizar los datos segmentados.

En Lima, Laveriano y Moscoso (2023), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de empresas financieras en Lima. Se aplicó un diseño no experimental y de alcance correlacional. Se encontró como resultados una relación directa y positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($\rho=.665$; $p<.05$), Se encontró también una relación entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de estilo dominante ($\rho=.459$); lenguaje y símbolos ($\rho=.572$); también con la variable satisfacción laboral y las dimensiones de procedimiento y rutinas ($\rho=.530$). Se concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables del estudio científico.

En Chimbote, Carrasco (2021), en su investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental, y se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional. La población incluyó a todos los colaboradores del banco. Los resultados revelaron una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, con un valor $r = 0,217$ obtenido mediante la prueba Tau-b de Kendall, lo que indica que un mayor compromiso organizacional está asociado con una mayor satisfacción laboral entre los colaboradores.

En Ecuador, Paredes et al. (2021) en su investigación con empleados en diversas instituciones financieras en la provincia de Guayas, se tuvo como objetivo analizar a relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en instituciones financieras de la provincia del Guayas. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental transversal. Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario Trust Index en una muestra aleatoria estratificada de 371 empleados. Los resultados indicaron una relación positiva, moderada a fuerte, entre ambas variables (Rho de Spearman), destacando que el ambiente organizacional impacta significativamente en la calidad de vida laboral, influye en el

comportamiento y desempeño de los colaboradores, y afecta directamente la satisfacción de los empleados, contribuyendo al logro de los objetivos de las instituciones financieras.

A continuación, se menciona la fundamentación científica, parte importante de la investigación.

Es un modelo de conducta visible de una comunidad o entidad que surge de las convicciones compartidas, percepciones y cogniciones. Los principios y acciones moldean el contexto físico y social de una entidad de forma singular y ejercen una marcada influencia en el procedimiento de toma de decisiones (Chidambaranathan y RaniKumaresan, 2015).

Por otro lado, Román y Patiño (2013) plantea que “La cultura organizacional es el cimiento que radica en que las personas, los grupos, los departamentos y la organización, desarrollen un conjunto de signos, símbolos, hábitos, costumbres y valores particulares de la vida cotidiana, para que se reflejen en última instancia en el comportamiento organizacional como producto de sistemas de conocimiento, ideologías, ritos, mitos, historias y ceremonias que se manifiestan frecuentemente en la organización y que los individuos les asignan ciertos significados específicos, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización”. Según Chiavenato (2009, p.126) afirma que “La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja muestra de supuestos,

En los distintos enfoques se incluye el enfoque centrado en el ser humano, en el cual se destaca el Modelo de Shein, el cual, según Suarez, Parra, Herrera & Peralta (2013), adopta la definición de Shein sobre la cultura organizacional, donde se establece “Es una amalgama de convicciones, conductas, principios y significados que conforman los aspectos más perdurables y resistentes al cambio dentro de la entidad” (p. 34). En cuanto a su interpretación por parte de Carnero (2017), en dicho modelo se identifican tres factores o niveles que facilitan la comprensión de la cultura organizacional.

El modelo inicial es el de los Artefactos (nivel primario), que consisten en los aspectos visibles que una persona descubre al unirse a una nueva organización, abarcando productos y servicios. Además, están los Valores asumidos (segundo nivel), que actúan como determinantes y orientaciones para las acciones de los miembros de la organización. Por último, están los Supuestos fundamentales (tercer nivel), que constituyen los puntos de referencia o principios para los comportamientos y decisiones que un grupo debe adoptar. Los elementos clave para comprender la cultura organizacional incluyen los artefactos, los valores adoptados y los supuestos básicos. Además, según el Modelo de Hatch (Vásquez, 2016), Hatch amplió el modelo de Schein al incluir dos elementos adicionales: el símbolo y los procesos culturales (manifestación, interpretación, realización y simbolización). Estos procesos culturales interactúan con los artefactos, los valores, los presupuestos y los símbolos de manera activa o pasiva, reforzando o debilitando su presencia en la organización.

También ubicamos un enfoque orientado al desempeño que se apoya en el Marco de Cameron y Queen, que, según Ojeda, Méndez y Hernández (2016), categoriza las culturas organizacionales según la predominancia de un valor en particular. Este modelo se sustenta en la fluctuación entre dos dimensiones. La primera abarca desde la adaptabilidad hasta la rigidez o permanencia; mientras que la segunda refleja un espectro que va desde la armonía y cohesión organizativa hasta la disonancia y autonomía.

A partir de estas dos oscilaciones, este modelo clasifica la cultura en cuatro categorías distintas, que Hernández, Méndez y Contreras (2014) describen por sus atributos más esenciales.

Clan, según Salas-Arbeláez, Solarte & Vargas (2017), este tipo de organización se distingue por su enfoque en el trabajo en equipo, el compromiso y la participación activa de los empleados, en lugar de depender de una estructura jerárquica rígida. Estas organizaciones fomentan una fuerte cohesión interna, que se asemeja a una familia extendida, donde incluso el cliente es considerado como un socio más.

Jerarquía, según Carrasco et al. (2021), es una estructura organizativa rígida que se basa en normas estandarizadas, sistemas de control bien definidos y líderes con habilidades de coordinación y organización. En esta cultura, la estabilidad y la previsibilidad son los rasgos más destacados, y los procedimientos son inflexibles; para avanzar en la jerarquía, es esencial tener un profundo conocimiento de las reglas de la organización.

Adhocracia, se caracteriza como una forma de organización caótica pero estructurada, que fomenta la creatividad y el espíritu emprendedor. En este tipo de cultura, los miembros de la organización asumen riesgos para abordar los desafíos emergentes de la era digital y de la información, mientras que los líderes mantienen la cohesión del equipo a través de un compromiso con la experimentación. Esta cultura se centra en ofrecer productos y servicios innovadores en el mercado, como menciona Cárdenas et al. (2018).

Mercado, según Sánchez (2017), es un tipo de cultura organizativa que se enfoca en satisfacer las demandas del mercado. Por lo tanto, adopta una estrategia de competencia y fidelización del cliente para mejorar su posición y aumentar sus beneficios. Su objetivo principal es mejorar la productividad mediante la adaptación a las exigencias del mercado.

El Modelo de Diversidad Cultural, según Matijevic, Vrdoljak y Filipović (2015), se fundamenta en los modelos y contribuciones de Trompenaars, Wooliams y Hotsfede, quienes indican que la cultura nacional de los integrantes de una organización tiene un impacto significativo en su funcionamiento, por lo que debe considerarse como un punto de referencia para la toma de decisiones en la gestión. Este modelo reconoce la importancia de los valores y la cultura nacional para el personal, lo que lo convierte en un factor distintivo entre organizaciones, y un aspecto relevante para la gestión empresarial. Chiavenato (2017) afirma que Hofstede identifica dimensiones culturales como la distancia jerárquica, la aversión a la incertidumbre, el individualismo frente al colectivismo y la masculinidad frente a la feminidad; mientras que Trompenaars describe cinco dimensiones culturales, que incluyen la universalidad frente a la particularidad, el

individualismo frente al colectivismo, la neutralidad frente a la afectividad, las relaciones específicas frente a las relaciones difusas y la realización personal frente a la afectividad.

En relación con la metodología de evaluación, Zaderey y Bonavia (2016) destacan el uso frecuente del Cuestionario de la Cultura Organizacional de Denison (DOCS), uno de los más populares en este campo. Este cuestionario divide los cuatro cuadrantes a través de dos ejes perpendiculares: interno versus externo, y flexibilidad versus adaptabilidad. Cada dimensión incluye subdimensiones cuyas puntuaciones y posición dentro del círculo permiten categorizar a la organización, identificar sus puntos fuertes y débiles, y proponer soluciones para mejorar su efectividad.

El Cuestionario de la Cultura Organizacional de Denison (DOCS) está compuesto por 60 ítems tipo Likert, distribuidos en 12 subescalas, cada una con 5 ítems. Estas subescalas corresponden a las dimensiones definidas por Denison, entre las cuales se encuentra la Misión, un elemento fundamental que guía la dirección que debe seguir una organización. Dentro de esta dimensión, el cuestionario evalúa aspectos como la dirección estratégica, las metas y objetivos, la visión y el liderazgo empresarial.

En el cuestionario, es evidente la diferenciación entre las metas y los objetivos. De acuerdo con Leiter (2017), las metas representan los resultados deseados y planificados que una persona o sistema aspira lograr, mientras que los objetivos, según Tamayo, Del Rio y García (2014), implican el cumplimiento de criterios establecidos durante la ejecución de actividades, cuya evaluación determina el desempeño de una organización.

La Dirección Estratégica, otra dimensión evaluada, según Burbano (2017), es el proceso mediante el cual se formulan estrategias para el desarrollo de la organización, definiendo el rumbo, criterios generales y objetivos de su progreso.

La Visión, como señala Fernández (2017), encapsula las esencias de la misión y orienta a los niveles inferiores de la organización, sirviendo como marco para todas las actividades y proporcionando guía y dirección.

El Liderazgo Empresarial, según Francisco (2017), actúa como el impulso que estimula tanto a la organización como a sus integrantes hacia una transformación o una nueva posición. Hace uso de todos los recursos disponibles y desarrolla estrategias para alcanzar los objetivos propuestos.

Adaptación, se trata de la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, y se pueden medir cuatro índices: aprendizaje organizacional, orientación al cliente, orientación al cambio e innovación.

Aprendizaje Organizativo, según Gómez (2016), adopta la definición de Janson, Cecezkecmanovic y Zupancic, quienes indican que este se manifiesta cuando los integrantes de una entidad modifican sus presupuestos y convicciones, generando cambios en su espectro de actuación y simultáneamente mejorando su habilidad para intervenir.

Enfoque al usuario, de acuerdo con Montoya y Boyero (2013), implica el conjunto de iniciativas que un proveedor implementa para diferenciar sus servicios de los ofrecidos por otros, manteniéndose en un constante proceso de mejora continua con el objetivo de satisfacer las necesidades de su clientela.

Adaptación al cambio, para Pérez, Vilariño y Ronda (2016), abarca los procedimientos que, al introducir transformaciones en diversos aspectos de una organización, contribuyen a mejorar el rendimiento tanto individual como grupal.

Creatividad, según Acosta (2015), resulta esencial para la supervivencia de una empresa mediante la generación de ventajas competitivas. Se centra en la atención a las demandas y requerimientos de los clientes, el desarrollo de nuevos productos y la exploración de nuevos mercados.

Compromiso, se refiere al nivel de dedicación y sentido de pertenencia de los individuos hacia su entidad. Incluye elementos como la delegación de poder, el trabajo en equipo, la capacidad de crecimiento y el liderazgo ejecutivo.

Delegación de poder, de acuerdo con Castro y Riveros (2015), consiste en una modalidad de gestión que, a través de la capacitación y el adiestramiento, otorga responsabilidad y autoridad a los miembros de una organización, compartiendo con ellos los objetivos y la dirección que se persigue.

Trabajo en equipo, según Vargas, Mora y Ortiz (2015), constituye el pilar fundamental sobre el cual se sustenta la entidad, enfocándose en la colaboración orientada hacia el logro de objetivos que son considerados alcanzables.

Potencial de crecimiento, definido por Foronda (2018), se entiende como la habilidad necesaria para mejorar el rendimiento y lograr que la organización alcance una posición más favorable en su mercado o contexto.

Dirección ejecutiva, autores como Esguerra (2017) señalan que, debido a la interacción y la jerarquía presentes en algunos grupos humanos, se requiere de reuniones de dirección y capacitación constante para garantizar un liderazgo efectivo

Consistencia, representa la congruencia entre las herramientas de gestión y los comportamientos y pactos de la entidad, abarcando los Valores fundamentales, los Pactos y la Armonización e incorporación.

Valores centrales, de acuerdo con Aldana y Bernal (2018), son aquellos que, al ser compartidos, fomentan una conexión sólida, compromiso y orientación, así como proporcionan orientación para la conducta y la implementación y ejecución de estrategias.

Acuerdos, indican que, ante situaciones críticas o contratiempos, la entidad posee la capacidad de alcanzar consensos.

Coordinación e integración, según Bernal, Ochoa y Álvarez (2015) implica que las funciones de las diversas unidades de una organización son distintas, pero pueden colaborar conjuntamente para alcanzar metas compartidas, y las distintas formas de organización de cada unidad no constituyen un obstáculo para su integración con el resto.

Es importante resaltar las teorías que respaldan el concepto de satisfacción en el trabajo, destacando principalmente la teoría de los dos factores, también conocida como la teoría de motivación e higiene, propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg. En su investigación, Herzberg llegó a la conclusión de que ciertas características están consistentemente relacionadas con la satisfacción laboral, mientras que otras están vinculadas con la insatisfacción. Los aspectos internos, como el progreso, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro, parecen estar vinculados con la satisfacción en el trabajo, mientras que los aspectos externos, como la supervisión, la política de remuneración de la empresa y las condiciones laborales, están relacionados con la insatisfacción (Dessler & Varela, 2004).

Según Dessler & Varela (2004), Herzberg clasificó estos dos factores en: factores de higiene, que son las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja e incluyen aspectos físicos y ambientales del trabajo. Cuando estas condiciones son óptimas, simplemente evitan la insatisfacción, pero cuando son deficientes, generan insatisfacción, siendo denominadas "factores de insatisfacción". Aquí se incluyen políticas de la empresa, relaciones con el supervisor, remuneración, relaciones con los colegas, seguridad, etc. Por otro lado, están los factores motivacionales, que se relacionan con el contenido y las responsabilidades asociadas al puesto. Tienen el efecto de generar satisfacción a largo plazo y un aumento en la productividad por encima de los niveles normales, ya que implican sentimientos de logro, desarrollo y reconocimiento profesional. Cuando estos factores son óptimos, aumentan la satisfacción, y cuando son deficientes, disminuyen la satisfacción, siendo denominados "factores de satisfacción". Incluyen trabajo gratificante, autonomía, oportunidades de progreso, desarrollo profesional, utilización completa de habilidades personales, formación, reconocimiento, entre otros.

Existen diversos marcadores de satisfacción en el ámbito laboral. Según Dessler (2009), los factores que determinan la satisfacción laboral pueden ser de carácter individual, inherentes a la persona, o asociados a la organización. De acuerdo con esta teoría, dichos factores son:

Experiencia Laboral: A medida que los empleados acumulan años de trayectoria profesional, su nivel de satisfacción en el trabajo tiende a aumentar. Sin embargo, este incremento puede experimentar un declive drástico cerca de la jubilación. Asimismo, es común observar una disminución temporal pero significativa en la satisfacción laboral de los empleados que llevan entre seis meses y dos años en la empresa, debido a expectativas no cumplidas en el tiempo esperado.

Expectativas: Todos los individuos desarrollan expectativas respecto a sus futuros empleos, las cuales suelen mantenerse intactas hasta que comienzan a trabajar a tiempo completo, usualmente después de completar su educación universitaria. Al iniciar su primer empleo, los nuevos empleados pueden experimentar un cambio significativo en sus expectativas si estas no se ven satisfechas. Por el contrario, si se cumplen o superan, experimentarán una satisfacción significativa y gratificante.

Supervisión: Una supervisión considerada, que muestra empatía y fortalece la autoestima de los trabajadores, ayuda a elevar su satisfacción laboral. Cuando los supervisores consultan a sus subordinados en decisiones, políticas y normativas laborales, estos se sienten más informados y contentos con su trabajo. La participación de los empleados en la toma de decisiones laborales fomenta la satisfacción en el trabajo. No obstante, esto no significa que todas las decisiones deban ser tomadas de forma participativa, ya que, en ciertas circunstancias, como en momentos de crisis, la participación de los empleados puede resultar ineficiente o inapropiada.

Desafíos Laborales: La satisfacción laboral tiende a ser mayor en empleos que requieren creatividad, aplicación de habilidades personales y asunción de riesgos. Los empleados con una alta necesidad de logro suelen estar más satisfechos cuando sus trabajos implican un esfuerzo intelectual o físico significativo. La presencia de desafíos laborales estimula el compromiso físico e intelectual de los empleados con su trabajo, lo que a su vez fomenta una mayor alerta física y una mayor preparación mental para llevar a cabo sus tareas.

Claridad en el Trabajo: El grado de comprensión que tienen los empleados sobre lo que se espera de ellos en su trabajo influye en su satisfacción laboral. Cuando los empleados reciben retroalimentación sobre su desempeño, la claridad en el trabajo mejora. Alentar a los empleados a participar en cuestiones laborales importantes también contribuye a mejorar la claridad del trabajo. Con el tiempo, una retroalimentación positiva y constructiva sobre tareas anteriores genera confianza en los empleados, haciéndoles sentir capaces de mantener su desempeño en niveles aceptables. Como resultado, su satisfacción laboral mejora. Los gerentes que continúan refinando y clarificando los requisitos del trabajo construyen una comunicación efectiva y confianza en las relaciones laborales, lo que a su vez promueve la lealtad y el desempeño de sus subordinados.

Incentivos: Tanto las recompensas extrínsecas como las intrínsecas están relacionadas con la satisfacción laboral. Las recompensas extrínsecas, otorgadas por la organización según el desempeño de los empleados, incluyen aumentos salariales, ascensos, elogios y reconocimientos del supervisor, símbolos de estatus y seguridad laboral. Las recompensas intrínsecas son las que los empleados experimentan internamente, como los sentimientos de competencia, orgullo y determinación de sobresalir, pertenecientes a aquellos con una alta necesidad de logro, cuando realizan un trabajo bien hecho.

Ambas formas de reconocimiento están estrechamente vinculadas con la satisfacción en el trabajo. Según Dessler (2009), los determinantes de esta satisfacción incluyen:

Índices de Ausentismo: Diversos estudios empíricos sugieren que la insatisfacción laboral conduce al ausentismo. Este último se manifiesta en forma de "enfermedades", "problemas familiares", entre otros motivos. La falta de asistencia al trabajo puede ser una manera provisional y breve de distanciarse de él. La insatisfacción derivada de la realización del trabajo es la causa más común del ausentismo laboral.

En resumen, hay una conexión directa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, aunque no todo el ausentismo puede atribuirse a la insatisfacción en el trabajo, ya que puede haber otras razones.

Rotación de Personal: Al igual que el ausentismo, la rotación de personal está moderadamente relacionada con la insatisfacción laboral y puede causar graves perjuicios al funcionamiento de la organización.

a rotación, entendida como la salida voluntaria de empleados, varía en función de su nivel de satisfacción y otros factores. Por ejemplo, durante una recesión económica, es probable que la rotación disminuya, simplemente porque las personas tienen menos oportunidades de encontrar trabajo en otros lugares, independientemente de si están satisfechas o insatisfechas. En tales circunstancias, podría haber una baja rotación y una satisfacción laboral muy reducida. Por lo tanto, la rotación no siempre está asociada con la insatisfacción.

Salud del Personal: Como señaló Dessler (2009), diversos estudios han demostrado que los trabajadores que consideran su trabajo como insatisfactorio tienden a experimentar múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardíacos. Incluso se ha encontrado que la insatisfacción laboral es un mejor predictor de la esperanza de vida que las condiciones físicas o el hábito de fumar. Si bien la relación entre salud y satisfacción no implica causalidad, se presume una correlación positiva.

Como indica el autor, estos efectos están vinculados a una baja satisfacción en el trabajo, pero no de manera absoluta, ya que pueden influir otros factores personales o económicos. Sin embargo, es evidente que existe una relación entre ambos y proporciona una indicación de insatisfacción que puede ser verificada mediante evaluación.

En cuanto a la justificación de esta investigación, a nivel teórico, su importancia radica en la extensa recopilación de información tanto en antecedentes como en el marco teórico. Esta recopilación se perfila como una guía valiosa y una fuente confiable para

futuros estudios relacionados con las variables analizadas. Los hallazgos y la profundidad de análisis proporcionados en este trabajo servirán como referencia sólida para investigadores interesados en este campo, facilitando así el avance del conocimiento en la materia.

Así mismo se justificó a nivel práctico pues la información recabada sobre las variables de cultura organizacional y satisfacción laboral, son paradigmas que tienen un gran valor actual para las empresas, pues comunicarán cierto estilo personal que mantiene el ambiente para tentar a colaboradores aspirantes y retener el capital humano de sus organizaciones, así como aplicar nuevos factores identificados para un mejor ambiente laboral que resultará con un buen nivel de satisfacción laboral.

También se justificó a nivel metodológico, pues es fuente de conocimiento para líderes de organizaciones que deseen identificar factores que contribuyan a un pleno desarrollo en su cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus empleados; así mismo se justifica a nivel social pues al conocer la relación entre estas dos variables, contribuirá mejorar el concepto de la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Respecto a esta investigación, desde un punto internacional, las organizaciones enfrentan desafíos significativos relacionados con la alineación entre la cultura organizacional y las expectativas de los trabajadores. En países desarrollados y en vías de desarrollo, investigaciones han evidenciado que una cultura organizacional deficiente contribuye al incremento de la rotación laboral, la baja productividad y los altos índices de estrés ocupacional. Por ejemplo, estudios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señalan que el 60% de los trabajadores globales consideran que sus organizaciones no fomentan un ambiente laboral inclusivo ni alineado con sus valores personales. Esto se agrava en el sector público, donde las restricciones presupuestarias, la burocracia y la falta de estrategias modernas de gestión impiden la implementación de culturas organizacionales dinámicas y adaptativas. En este contexto, los empleados suelen

experimentar bajos niveles de satisfacción laboral, lo que repercute en la calidad del servicio ofrecido y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el Perú, los problemas relacionados con la cultura organizacional y la satisfacción laboral son especialmente notorios en el sector público. Según un informe de la Defensoría del Pueblo (2023), el 45% de los trabajadores públicos manifiestan sentirse insatisfechos con sus condiciones laborales, mencionando factores como la falta de reconocimiento, un liderazgo ineficaz y la limitada oportunidad de desarrollo profesional. En el caso del Banco de la Nación, como entidad clave para la gestión financiera del Estado, estas dificultades pueden tener un impacto directo en la calidad del servicio y en la percepción ciudadana de la institución. Además, el contexto económico y social del país exige una respuesta eficiente y proactiva por parte de las organizaciones públicas, lo que pone en evidencia la necesidad de fortalecer una cultura organizacional que motive a los trabajadores, promueva el sentido de pertenencia y asegure su bienestar laboral. Sin embargo, la limitada implementación de estrategias efectivas para abordar estos aspectos representa un obstáculo para alcanzar estos objetivos.

Para el siguiente trabajo de investigación se ha planteado el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022?

Respecto a la conceptualización y operacionalización de las variables señalaremos en primer lugar la definición conceptualmente y operacionalmente tal como se señala a continuación.

La definición conceptual de cultura organizacional Jacobi (2019) indica que son las manifestaciones que tiene cada cómo sus características propias, creadas por los mismos trabajadores, y que la hace única en comparación con el resto.

La definición operacional, es todo lo constituido por patrones de conducta y de valores que rigen a una empresa, está formado por dimensiones como clan, adhocracia, mercado y jerarquización.

Las dimensiones de las variables se definen a continuación:

Clan: Para Salas-Arbeláez et al. (2017) son tipo de organizaciones, donde es un lugar muy amistoso y las personas comparten costumbres entre sí.

Adhocracia: para Cárdenas et al. (2018) es tipo de organizaciones donde son muy sensibles a los cambios rápidos.

Mercado: Sánchez (2017) dice que es un tipo de organización donde el orden interno está garantizado por las normas.

Jerarquización: Carrasco et al. (2021) la organización es un lugar organizado, formalizado y los procedimientos rigen y dicen a los trabajadores qué hacer.

La definición conceptual de satisfacción laboral Inocente (2017) es el conjunto de actitudes que el individuo posee hacia su trabajo; según el autor, la persona que está conforme con su puesto de trabajo, posee actitudes positivas, así como quien está insatisfecho da a conocer sus actitudes negativas.

Definición operacional, es un conjunto de actitudes que el individuo posee hacia su trabajo y se constituye por elementos como significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.

Las dimensiones de las variables se definen a continuación:

Significación de la tarea: es la percepción del trabajador en cuánto a su puesto o la valía que este posee sobre las labores que hace en una organización (Sánchez, 2017).

Condiciones de trabajo: De acuerdo con Inocente (2017), se refiere a elementos físicos o de infraestructura que conforman el entorno donde se lleva a cabo la actividad laboral diaria y que actúan como facilitadores de la misma.

Reconocimiento personal: Es la valoración con que se asocia al trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad en que labora (Sánchez, 2017).

Beneficios económicos: De acuerdo con Salas-Arbeláez et al. (2017), se define como el nivel de satisfacción o confort experimentado en relación con la interacción con otros colaboradores de la organización con quienes se comparten las tareas laborales diarias.

Para efectos del presente trabajo se ha planteado las siguientes hipótesis:

H₁ Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

H₀ No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Se ha formulado el siguiente objetivo general: Describir la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022. Y como objetivos específicos tenemos:

- a) Identificar el nivel de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.
- b) Describir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.
- c) Establecer la relación entre la dimensión clan y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.
- d) Determinar la relación entre la dimensión adhocracia y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.
- e) Describir la relación entre la dimensión mercado y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.
- f) Establecer la relación entre la dimensión jerarquización y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tuvo un tipo de investigación básica, pues no se buscó generar nuevas teorías, si no confirmar las que se tienen para darle explicación a las propuestas planteadas (OCDE, 2018).

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que los datos recopilados fueron medidos y analizados en términos numéricos, utilizando indicadores como porcentajes y coeficientes para interpretar los resultados (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque permitió una medición precisa y objetiva de las variables en estudio, garantizando la validez y confiabilidad de los hallazgos obtenidos.

En cuanto al diseño metodológico, se utilizó un diseño no experimental, descriptivo-correlacional de corte transversal, el cual se caracteriza por observar y analizar las variables cuantitativas sin manipularlas ni aplicar intervenciones experimentales (Hernández y Torres, 2018). Este diseño resultó idóneo para identificar patrones y relaciones entre las variables en un momento determinado, proporcionando información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación.

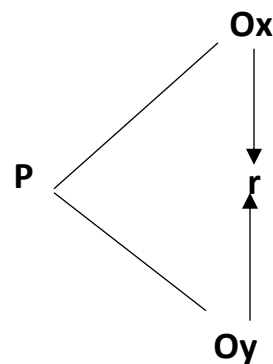
Donde:

P: Población

Ox: Variable Cultura organizacional

Oy: Variable Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables concurrentes



Población y muestra:

Población, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) la población en una investigación la conformarán todos los elementos de estudio que poseen características comunes deseadas por el investigador.

Por lo cual, en esta investigación, la población se encontró conformado por los trabajadores del Banco de la Nación, siendo un total de 30 colaboradores.

Muestra, para López-Roldán & Fachelli (2017), una muestra del tipo estadístico es una proporción de unidades que representan un conjunto denominado población o también universo, que han sido seleccionadas de forma fortuita y que se someterán a una observación de rigor científico con el único objetivo de conseguir resultados propios del universo total investigado.

En esta investigación se consideró como población muestra a la cantidad total de colaboradores de la entidad, es decir que la muestra final será 30 trabajadores.

Técnicas e instrumentos de investigación

Encuesta, es una herramienta con el propósito de buscar una correlación de información del fenómeno que se investiga y así poder recabar datos válidos que permitieron dar una respuesta a los objetivos que se han planteado al inicio de esta investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. P.19.).

Como instrumentos de medición se aplicó El “Cuestionario de Cultura Organizacional”, basado en el modelo modificado de Sonia Palma (año no especificado), constó de 24 ítems distribuidos en seis dimensiones: características dominantes, liderazgo, estilo gerencial, unión de la organización, énfasis estratégico y criterios de éxito. Cada dimensión incluyó cuatro enunciados, evaluados mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 representaba "No caracteriza a la empresa" y 5 "Caracteriza muy bien a la empresa". Los participantes calificaron tanto la percepción de la cultura organizacional actual como la deseada en cinco años. El instrumento se aplicó de manera anónima y confidencial, de forma presencial o digital, con un tiempo estimado de 15 a 20 minutos. Su validez de contenido fue asegurada mediante juicio de expertos, mientras que su confiabilidad, medida por el coeficiente Alfa de Cronbach, superó 0.80, garantizando consistencia interna.

También se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral evaluó la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral mediante 27 ítems, organizados en cuatro dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal o social y Beneficios económicos. Cada ítem se calificó utilizando una escala Likert de cinco puntos: Total acuerdo (TA) hasta Total desacuerdo (TD), lo que permitió captar las opiniones de manera precisa. El instrumento fue aplicado de forma individual y confidencial, en formato físico o digital, y su tiempo de respuesta promedio fue de 15 a 20 minutos. Su validez de contenido fue garantizada mediante juicio de expertos, y su confiabilidad, medida con el coeficiente Alfa de Cronbach, superó 0.85, indicando alta consistencia interna.

Procesamiento y análisis de la información

La aplicación del cuestionario permitió recolectar datos que fueron necesarios, cuyas preguntas confirmaron los problemas, la validez de la hipótesis y el cumplimiento de los objetivos.

Luego de la aplicación del cuestionario, se procedió a la corrección y tabulación de los datos obtenidos, con el propósito de agrupar toda la información, de acuerdo a la necesidad que impone el trabajo de investigación.

Para este estudio se utilizó el Software estadístico SPSS – 23 en castellano y la hoja de Excel en el cual se aplicaron las pruebas paramétricas o no paramétricas que correspondan para la validación de las hipótesis respectivas.

Resultados

Descripción de los resultados

Tabla 1

Niveles de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, Chimbote – 2022.

Nivel	Escala	frecuencia	Porcentaje
Bajo	24 – 56	3	10.0%
Medio	57 – 88	27	90.0%
Alto	89 - 120	0	0.0%
Total		30	100.0%

Fuente: Extraído de las escalas OCAI

Interpretación:

Según la tabla 1, la mayoría de los trabajadores, representando el 90%, situó la cultura organizacional en un nivel medio, mientras que un 10% la ubicó en un nivel bajo. No se reportaron percepciones en el nivel alto, lo que sugiere que las características culturales predominantes se encuentran en un rango intermedio según el modelo OCAI.

Tabla 2

Niveles según el tipo de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, Chimbote – 2022.

Tipo de cultura	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Clan	1	3,3%	13	43,3%	11	36,7%	4	13,3%	1	3,3%	30	100,0%
Adhocracia	1	3,3%	21	70,0%	8	26,7%	0	0,0%	0	0,0%	30	100,0%
Mercado	0	0,0%	7	23,3%	13	43,3%	9	30,0%	1	3,3%	30	100,0%
Jerarquización	0	0,0%	3	10,0%	11	36,7%	10	33,3%	6	20,0%	30	100,0%

Fuente: Extraído de las escalas OCAI

Interpretación:

Según la tabla 2, los datos reflejan que en los trabajadores analizados, predominan niveles bajos y medios en los tipos de cultura organizacional, la cultura de clan presenta un 43,3 % de evaluación baja y un 36,7 % de nivel medio, mientras que la cultura adhocrática se destaca con un 70 % en el nivel bajo y carece de puntuaciones altas o muy altas. En la cultura de mercado, los niveles medio (43,3 %) y alto (30 %) tienen mayor representación, lo que sugiere cierta orientación hacia resultados. Finalmente, la cultura jerárquica muestra un balance entre nivel medio (36,7 %) y alto (33,3 %), con un 20 % en nivel muy alto, destacándose como la que mayor estructura jerárquica percibe.

Tabla 3

Niveles de la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Nivel	Escala	frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	27 - 49	24	80,0%
Insatisfecho	50 – 70	6	20,0%
Promedio	71 – 92	0	0,0%
Satisfecho	93 – 113	0	0,0%
Muy satisfecho	114 - 135	0	0,0%
Total		30	100,0%

Nota: Extraído del Cuestionario de Satisfacción Laboral

Interpretación:

Según la tabla 3, la satisfacción laboral es predominantemente baja, ya que el 80% de los encuestados se encuentra en el nivel de "muy insatisfecho" y el 20 % en el nivel de "insatisfecho". No se registraron trabajadores en niveles de satisfacción promedio, satisfecho o muy satisfecho, lo que evidencia una situación crítica en términos de satisfacción laboral.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Dimensiones	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Significación de la tarea	28	93,3%	1	3,3%	1	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	30	100,0%
Condiciones de trabajo	3	10,0%	17	56,7%	10	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	30	100,0%
Reconocimiento personal o social	10	33,3%	19	63,3%	0	0,0%	1	3,3%	0	0,0%	30	100,0%
Beneficios económicos	0	0,0%	0	0,0%	17	56,7%	10	33,3%	3	10,0%	30	100,0%

Nota: Extraído del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 4, en lo que respecta a las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, se observó que la dimensión significación de la tarea presenta un 93,3 % de trabajadores "muy insatisfechos", lo que resalta una percepción crítica sobre la relevancia de sus labores. En condiciones de trabajo, el 56,7 % está "insatisfecho" y el 33,3 % en un nivel "promedio", con solo un 10 % "muy insatisfecho". La dimensión de reconocimiento personal o social muestra un 63,3 % de "insatisfechos" y un 33,3 % de "muy insatisfechos", con apenas un 3,3 % de "satisfechos". En contraste, la dimensión beneficios económicos destaca como la mejor valorada, con un 56,7 % en nivel "promedio", un 33,3 % "satisfecho" y un 10 % "muy satisfecho".

Caracterización de las variables

Tabla 5

Distribución sociodemográfica de la muestra de los trabajadores del Banco De La Nación, agencia Chimbote, 2022.

Características demográficas		<i>f</i>	%
Situación laboral	Nombrado	13	43,3%
	Contratado	13	43,3%
	Practicante	4	13,3%
	Total	30	100,0%
Antigüedad	0 a 5 años	11	36,7%
	6 a 11 años	4	13,3%
	12 a 17 años	6	20,0%
	18 a 25 años	4	13,3%
	26 años a más	5	16,7%
	Total	30	100,0%
Estado civil	Casado	12	40,0%
	Soltero	18	60,0%
	Total	30	100,0%
Grado de instrucción	Superior	30	100,0%
	Total	30	100,0%
Especialidad o profesión	administración	15	50,0%
	comunicación social	2	6,7%
	Contabilidad	10	33,3%
	economía	2	6,7%
	Ingeniería de Sistemas	1	3,3%
	Total	30	100,0%

Nota: Extraído de la muestra evaluada, junio 2022

Interpretación

Según la tabla 5, se observa que del total de la muestra y con respecto a su situación laboral, el 43,3% del total es nombrado y contratado, y solo el 13,3% es practicante, así mismo presentaron que el 36,7% de la muestra posee una antigüedad de 0 a 5 años y el 20% de 12 a 17 años, por último, solo un 13,3% presenta una antigüedad de 6 a 11 años y de 18 a 25 años respectivamente. Por otra parte, según su estado civil, el 60% indicó ser soltero y el 40 % casado; con respecto a su grado de instrucción el 100% indicó tener estudios superiores; por último, en relación a la especialidad o profesión, el 50% refirió ser administrador, también el 33,3% indicó que era contador, el 6.7% comunicador y economista y solo un 3,3% ingeniero de sistemas.

Prueba de Normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,899	30	,008
Satisfacción laboral	,908	30	,013

a Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

Según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, nos muestra que el P-valor de las variables analizadas, presentan una distribución normal (< 0.05) indicando una aplicación de coeficiente de correlación no paramétrica.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la dimensión clan y la variable satisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión clan y la variable satisfacción laboral.

Tabla 7

Relación entre la dimensión clan y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

		Clan	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clan	Coeficiente de correlación	1,000	0,398
		Sig. (bilateral)	.	0,029
		N	30	30

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

Interpretación:

Los resultados indican que existe una correlación positiva baja ($Rho = 0,398$) entre la dimensión clan de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022. Esta relación es estadísticamente significativa ($p = 0,029$), lo que sugiere que, a medida que se promuevan elementos de la cultura de clan (como cohesión, colaboración y ambiente familiar), puede haber una mejora ligera en los niveles de satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la dimensión Adhocracia y la variable satisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión Adhocracia y la variable satisfacción laboral.

Tabla 8

Relación entre la dimensión adhocracia y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

		Adhocracia	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Adhocracia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.013
		N	30
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,281
		Sig. (bilateral)	0,133
		N	30

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

Interpretación:

Los resultados reflejan que la relación entre la dimensión adhocracia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, es positiva, pero débil ($Rho = 0,281$) y no estadísticamente significativa ($p = 0,133$). Esto sugiere que los elementos relacionados con la innovación, flexibilidad y adaptabilidad propios de la adhocracia tienen una influencia limitada y no concluyente sobre la satisfacción laboral.

Prueba de Hipótesis específicas 3

H₁ Existe relación significativa entre la dimensión mercado y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión mercado y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Tabla 9

Relación entre la dimensión mercado y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

		Mercado	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Mercado	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-0,065
		Sig. (bilateral)	0,734
		N	30

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

Interpretación:

Los resultados muestran que no existe una relación significativa entre la dimensión mercado de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. La correlación es muy baja y negativa (Rho = -0,065), con un valor de significancia de $p = 0,734$, indicando que esta asociación no es estadísticamente significativa.

Prueba de Hipótesis específicas 4

H₁ Existe relación significativa entre la dimensión jerarquización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión jerarquización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Tabla 10

Relación entre la dimensión jerarquización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

			Jerarquización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Jerarquización	Coeficiente de correlación	1,000	0,809
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,809	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Los resultados evidencian una correlación positiva alta ($Rho = 0,809$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$) entre la dimensión jerarquización de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Esto indica que, a medida que se fortalecen los elementos característicos de la jerarquización, como la estructura, el orden y las reglas claras, la satisfacción laboral de los trabajadores aumenta considerablemente.

Prueba de Hipótesis general 4

H₁ Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

H₀ No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Tabla 11

Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	30	30

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

Interpretación:

Al ejecutar el coeficiente de asociación de Rho de Spearman, el nivel de significancia (0,00) es menor a 0.05 por lo cual existe una relación entre la Variable Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación, Chimbote – 2022. Presentando una correlación fuerte ($R_s = 0,809$; < 0.5) y directamente proporcional. Indicando que a mayor cultura organizacional existirá un incremento en la satisfacción laboral.

Análisis y Discusión

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Según la Tabla 1, se muestran que el 90% de trabajadores del Banco de la Nación poseen un nivel medio respecto al nivel de cultura organizacional y solo un 10% indicó un nivel bajo en relación a la variable.

Estos estudios se asemejan a los de Peralta (2020), en su investigación en Trujillo, encontró que el 40 % de los colaboradores percibieron un nivel medio de clima organizacional, mientras que el 33,33 % lo consideró alto y el 26,67 % bajo. Aunque las proporciones difieren, ambos estudios coinciden en que la categoría de nivel medio es la más representativa dentro del análisis. Este paralelismo sugiere una tendencia hacia percepciones moderadas en el entorno organizacional, tanto en el Banco de la Nación como en el banco estudiado en Trujillo. Por otro lado, Carrasco (2021), en Chimbote, evaluó variables relacionadas con compromiso organizacional y satisfacción laboral, pero no reportó porcentajes específicos sobre niveles de cultura organizacional que permitan una comparación directa. Campos (2022), en Tacna, se centró en la relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral, sin proporcionar una categorización porcentual similar a los datos del Banco de la Nación.

La percepción mayoritaria de un nivel medio en el Banco de la Nación refleja un entorno organizacional percibido de manera más uniforme y positiva, en comparación con otros estudios donde se observan porcentajes más elevados en niveles bajos o insatisfactorios de cultura organizacional.

Según Cameron y Quinn (1999) la cultura clan se basa en el control interno, interesándose por los trabajadores y manifestando sensibilidad a sus clientes. Por otro lado, la cultura Adhocracia se basa en aspectos exteriores, pero basado en un elevado grado de flexibilidad e innovación. La cultura mercado representan a las organizaciones que basan en lo exterior; pero requieren control y estabilidad internamente. Orientada a

los resultados y prioriza el trabajo que se realice. Por último, la cultura jerarquizada, se centra en aspectos dentro de la organización, basado en el control y estabilidad. Así mismo, se caracteriza por ser un lugar muy estructurado para realizar labores, en donde los ordenamientos gobiernan lo que sus trabajadores hacen y; los líderes se envanecen de ser buenos coordinando y organizando

Según lo manifestado podemos observar que la cultura que está presente medianamente en la empresa es la cultura Clan quien se basa en los trabajadores y por ente en el servicio que ofrecen a los clientes, podemos decir que este tipo de cultura es ideal para el área de atención al cliente, ya que está pendiente de la necesidad del usuario, en este caso en el banco se tiene que mostrar la vocación al momento de atender a los usuarios, ya que es la imagen que se proyecta de la empresa.

Objetivo específico 2: Describir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Al obtener los resultados de los niveles en satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, el 80% del total obtuvo un nivel muy insatisfecho también el 20% de colaboradores se ubicó en un nivel insatisfecho para esta variable.

Estudios comparativos como el de Peralta (2020), en Trujillo, encontró que el 28,89 % de los trabajadores manifestaron un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que el 35 % se ubicó en niveles medios y altos. En contraste, el Banco de la Nación muestra un porcentaje mucho más elevado de insatisfacción, lo que indica una problemática más severa en este contexto.

Los resultados revelaron que, en cuanto a las diversas dimensiones de la satisfacción laboral, el 93,3% de los participantes se encontraba en un nivel muy insatisfecho en lo que respecta a la significación de la tarea. Respecto a las condiciones de trabajo, el 56.7% manifestó un nivel de insatisfacción. En relación con el reconocimiento personal o social, el 63,3% indicó un nivel de insatisfacción. Finalmente, en cuanto a los beneficios económicos, el 33,3% expresó estar satisfecho.

Los niveles bajos encontrados podrían estar vinculados a niveles de motivación reducidos o moderados, ya que ambos aspectos están teóricamente conectados según lo señalado por Dessler (2009). Los factores determinantes de la satisfacción laboral pueden ser de índole individual (características personales) o de la organización, como los incentivos, expectativas y supervisión. Dessler también sostiene que estos aspectos están asociados con una disminución en la satisfacción laboral, aunque no de manera exclusiva, ya que otros factores como los personales o económicos pueden influir. Sin embargo, queda claro que existe una relación entre ambos y proporciona un indicio de insatisfacción que puede ser confirmado mediante la evaluación.

Respecto a la caracterización de la población en la tabla 5, se observa que del total de la muestra y con respecto a su situación laboral, el 43,3% del total es nombrado y contratado, y solo el 13,3% es practicante, así mismo presentaron que el 36,7% de la muestra posee una antigüedad de 0 a 5 años y el 20% de 12 a 17 años, por último, solo un 13,3% presenta una antigüedad de 6 a 11 años y de 18 a 25 años respectivamente. Por otra parte, según su estado civil, el 60% indicó ser soltero y el 40 % casado; con respecto a su grado de instrucción el 100% indicó tener estudios superiores; por último, en relación a la especialidad o profesión, el 50% refirió ser administrador, también el 33,3% indicó que era contador, el 6.7% comunicador y economista y solo un 3,3% ingeniero de sistemas.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la dimensión clan y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Según la tabla 7, se encontró una asociación significativa (0,029), por lo cual existe una relación entre la dimensión Clan y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación, Chimbote – 2022. Presentando una correlación débil ($R_s = 0,398$; < 0.5) y directamente proporcional. Indicando que a mayor cultura organizacional existirá un incremento en la satisfacción laboral.

Estos resultados se comparan con los antecedentes dado por Campos (2022), en Tacna, reportó una relación fuerte entre cultura organizacional y satisfacción laboral, con

un coeficiente de 0,800, destacando un impacto mucho mayor que el observado en el Banco de la Nación. Esto evidencia que, aunque significativa, la correlación débil en este caso refleja un efecto menos robusto de la dimensión Clan. Por otro lado, Laveriano y Moscoso (2023), en Lima, encontraron una relación significativa y positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($\rho = 0,665$). Dentro de las dimensiones evaluadas, el estilo dominante mostró una correlación moderada ($\rho = 0,459$). En comparación, la relación entre la dimensión Clan y la satisfacción laboral en el Banco de la Nación es más débil, aunque sigue la misma tendencia de proporcionalidad directa. Asimismo, Carrasco (2021), en Chimbote, reportó una relación significativa pero débil ($r = 0,217$) entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Estos resultados son similares a los obtenidos en el Banco de la Nación, donde la correlación entre la dimensión Clan y la satisfacción laboral también es limitada en su magnitud, aunque significativa. Por último, Paredes et al. (2021), en Ecuador, identificaron una relación moderada a fuerte entre ambiente organizacional y satisfacción laboral. Este estudio refleja un impacto más notable de los factores organizacionales en comparación con la correlación débil observada en el Banco de la Nación.

Este hallazgo plantea diversas interrogantes y áreas de preocupación pertinentes para la gestión de recursos humanos y el liderazgo organizacional. Por ejemplo, es crucial indagar sobre los posibles motivos que explican la debilidad de la relación entre la dimensión "Clan" y la satisfacción laboral, a pesar de su significancia estadística. Además, resulta relevante explorar qué otros factores podrían estar influyendo en la satisfacción laboral de los empleados, que no estén directamente relacionados con la cultura organizacional de tipo "Clan" (Saíz y Jácome, 2022).

Adicionalmente, la constatación de una correlación débil sugiere que la promoción de una cultura organizacional centrada en el aspecto "Clan" no garantiza automáticamente un aumento sustancial en la satisfacción laboral de los trabajadores. Este hallazgo presenta desafíos adicionales para la dirección de la organización en términos de cómo pueden

abordar de manera más efectiva los aspectos que inciden en la satisfacción laboral de su personal.

Desde una óptica teórica, estos hallazgos podrían ser sustentados por la complejidad de los elementos que inciden en la satisfacción laboral, los cuales trascienden la mera influencia de la cultura empresarial. Teorías como la teoría de las expectativas de Vroom, que enfatiza la relevancia de las expectativas personales y la percepción de la recompensa en la satisfacción laboral (De Rocha et al., 2021), podrían ofrecer un marco conceptual para comprender esta dinámica compleja. Además, teorías que abordan la naturaleza multidimensional de la satisfacción laboral, como la teoría de Herzberg de los dos factores, podrían permitir identificar otros aspectos fundamentales que impactan en la satisfacción de los trabajadores, más allá de la cultura organizacional.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión adhocracia y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Según la tabla 8, no se evidenció una asociación significativa (.133), por lo cual no existe una relación entre la dimensión adhocracia y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación, Chimbote – 2022.

La falta de una relación significativa entre la dimensión "Adhocracia" y la satisfacción laboral sugiere que otros factores podrían tener un impacto más fuerte en la satisfacción de los empleados que la cultura organizacional de tipo "Adhocracia". Este resultado resalta la complejidad de los determinantes de la satisfacción laboral y la importancia de considerar una variedad de factores en la gestión de recursos humanos.

Desde una perspectiva teórica, este hallazgo puede interpretarse a través de la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg. Según esta teoría, los factores que contribuyen a la satisfacción laboral (factores motivadores) pueden ser distintos de aquellos que causan insatisfacción laboral (factores higiénicos). La falta de asociación entre la dimensión "Adhocracia" y la satisfacción laboral podría sugerir que esta

dimensión no actúa como un factor motivador significativo para los empleados (De Oliveira, et al., 2023).

Estos resultados plantean desafíos importantes para la dirección de recursos humanos y el liderazgo organizacional en el Banco de la Nación en Chimbote. Subrayan la necesidad de comprender y abordar adecuadamente los diversos factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados. Esto podría implicar la revisión de las prácticas de gestión de recursos humanos, la mejora de la comunicación interna, la provisión de oportunidades de desarrollo profesional y la promoción de un clima laboral positivo, entre otras medidas. En última instancia, comprender y abordar los factores subyacentes que afectan la satisfacción laboral de los empleados es crucial para fomentar un entorno laboral saludable y productivo (Vera, 2023).

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión mercado y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Según la tabla 9, al ejecutar el coeficiente de asociación de Rho de Spearman, el nivel de significancia (0,734) es mayor a 0.05 por lo cual no existe una relación entre la dimensión Mercado y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación, Chimbote – 2022.

La falta de asociación entre la dimensión "Mercado" de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en Chimbote en el año 2022 puede ser interpretada a la luz de la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg, que distingue entre factores higiénicos y motivadores.

Según esta teoría, los factores higiénicos son aquellos que, si están ausentes o deficientes, pueden causar insatisfacción laboral, pero su presencia no necesariamente conduce a la satisfacción. Por otro lado, los factores motivadores son aquellos que, cuando están presentes, pueden generar satisfacción laboral y motivación en los empleados (Rivera et al., 2020).

En este contexto, la orientación al mercado de la organización, que incluye aspectos como la competitividad, la adaptabilidad al entorno y la orientación al cliente, puede considerarse como un factor motivador. Sin embargo, la falta de asociación entre esta dimensión y la satisfacción laboral sugiere que estos aspectos no están siendo percibidos por los empleados como factores que contribuyen significativamente a su satisfacción en el trabajo (Mayorca e Inacio, 2020).

Esto plantea la posibilidad de que otros factores, como las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales o las oportunidades de desarrollo profesional, estén ejerciendo una influencia más directa en la satisfacción laboral de los empleados en el Banco de la Nación en Chimbote.

Objetivo específico 6: Determinar la relación entre la dimensión Jerarquización y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Según el tabal 10, al ejecutar el coeficiente de asociación de Rho de Spearman, el nivel de significancia (0,00) es menor a 0.05 por lo cual existe una relación entre la dimensión jerarquización y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación, Chimbote – 2022. Presentando una correlación fuerte ($R_s = 0,809$; < 0.5) y directamente proporcional.

En comparación con los antecedentes, Campos (2022) en Tacna reportó una relación igualmente fuerte ($r = 0,800$) entre cultura organizacional y satisfacción laboral, lo que refuerza la relevancia de los factores organizacionales en el bienestar laboral. Asimismo, Laveriano y Moscoso (2023), en Lima, encontraron relaciones positivas entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($\rho = 0,665$), aunque con menor fuerza que en el caso de Jerarquización en el Banco de la Nación. Por otro lado, Carrasco (2021), en Chimbote, identificó una relación débil ($r = 0,217$) entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, destacando que los factores jerárquicos tienen un impacto más significativo.

Los resultados que muestran un nivel de significancia menor a 0.05 indican que la relación entre la dimensión "Jerarquización" de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados es estadísticamente relevante. Este hallazgo es consistente con la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg, que sugiere que ciertos factores del ambiente laboral, como la estructura organizacional, pueden influir en la satisfacción de los empleados (De Oliveira, et al., 2023).

La teoría de Herzberg distingue entre factores motivadores y factores higiénicos. Los factores motivadores son aquellos que, cuando están presentes, pueden contribuir a la satisfacción laboral, mientras que los factores higiénicos son aquellos cuya ausencia puede causar insatisfacción laboral, pero cuya presencia no necesariamente conduce a la satisfacción. En este contexto, la jerarquización en la organización puede considerarse un factor higiénico, ya que su claridad y definición pueden proporcionar un sentido de orden y estabilidad en el ambiente laboral (Viray y Velásquez, 2023).

La correlación fuerte y directamente proporcional entre la percepción de jerarquización y la satisfacción laboral respalda esta interpretación. Estos resultados sugieren que a medida que los empleados perciben una jerarquización más clara y definida en la organización, experimentan niveles más altos de satisfacción laboral. Esta relación positiva entre la percepción de la estructura organizacional y la satisfacción de los empleados es coherente con la teoría de la motivación en el trabajo, que destaca la importancia de la claridad de roles y responsabilidades para el bienestar laboral.

Objetivo general: Describir la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.

Al observar la tabla 11 en donde se halló la relación entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, al ejecutar el coeficiente de asociación de Rho de Spearman, el nivel de significancia (0,00) es menor a 0.05 por lo cual existe una relación entre la Variable Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral,

trabajadores del Banco de la Nación, Chimbote – 2022. Presentando una correlación fuerte ($R_s = 0,809$; $< 0,5$) y directamente proporcional. Indicando que a mayor cultura organizacional existirá un incremento en la satisfacción laboral.

En comparación con los antecedentes, Campos (2022), en Tacna, encontró una relación similarmente fuerte ($r = 0,800$) entre cultura organizacional y satisfacción laboral, destacando el impacto positivo de esta variable en el bienestar laboral. Laveriano y Moscoso (2023), en Lima, también reportaron una relación positiva ($\rho = 0,665$), aunque de menor magnitud, mientras que Carrasco (2021), en Chimbote, encontró una relación débil ($r = 0,217$) entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Estos resultados contrastan con la correlación mucho más robusta hallada en el Banco de la Nación. Finalmente, Paredes et al. (2021), en Ecuador, identificaron una relación moderada a fuerte entre ambiente organizacional y satisfacción laboral, destacando el impacto positivo del entorno organizacional.

Cada institución cuenta con características propias, creadas por sus mismos trabajadores, y que la hace única en comparación con el resto, la cultura, es un patrón único de valores, normas, símbolos, relatos, lenguajes, que un grupo de personas las practica. (Jacobi, 2019).

Inocente (2017) menciona que la satisfacción laboral tiene que ver con el conjunto de actitudes que el individuo posee hacia su trabajo; según el autor, la persona que está conforme con su puesto de trabajo, posee actitudes positivas, así como quien está insatisfecho da a conocer sus actitudes negativas.

En cuando a lo expuesto el tener una cultura organizacional bien definida encamina a los empleados a cumplir con la misión y visión de la compañía. Lo opuesto también es cierto. Una cultura organizacional débil desalienta a los empleados, afecta su desempeño y satisfacción.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Se concluye que existe una correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral: el nivel de significancia (0,00) es menor a 0.05 por lo cual existe una relación entre la Variable Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral, indicando que a mayor cultura organizacional existirá un incremento en la satisfacción laboral.

Se halló dentro de los niveles según el tipo de cultura que para la de cultura clan un 43% de los trabajadores indican que caracteriza poco a la empresa; con respecto a la cultura Adhocracia, un 70% mencionó que caracterizaba poco a la empresa; para el tipo de cultura Mercado, un 43% indicó que caracterizaba medianamente a la empresa; finalmente para la cultura Jerarquización el 36,7% de la muestra indicó que caracteriza medianamente a la empresa

Se identificó que el 80% de trabajadores posee un nivel muy insatisfecho en cuanto a la variable satisfacción laboral.

Se halló una relación entre la dimensión clan y la variable satisfacción laboral: el nivel de significancia (0,029) es menor a 0.05 por lo cual existe una relación entre la dimensión Clan y la Satisfacción laboral, en los trabajadores del Banco de la Nación. Indicando que a mayor cultura clan existirá un incremento en la satisfacción laboral.

Se identificó una correlación entre la dimensión adhocracia y la variable satisfacción laboral: el nivel de significancia (0,133) es mayor a 0.05 por lo cual no existe una relación entre la dimensión adhocracia y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación.

Se demostró una correlación entre la dimensión Mercado y la variable satisfacción laboral: el nivel de significancia (0,734) es mayor a 0.05 por lo cual no existe una relación entre la dimensión Mercado y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación.

Se demostró una correlación entre la dimensión Jerarquización y la variable satisfacción laboral: el nivel de significancia (0,00) es menor a 0.05 por lo cual existe una relación entre la dimensión jerarquización y la Satisfacción laboral, trabajadores del Banco de la Nación. Lo que indica que a mayor cultura de jerarquización existirá un incremento en la satisfacción laboral.

Recomendaciones

Se recomienda a los encargados del área de recursos humanos observar el tipo de contratación que tiene cada trabajador o en todo caso realizar más concursos o convocatorias para que puedan acceder a un cambio de contrato ya que según los resultados encontrados eso estaría afectando la cultura en la empresa, ya que una parte de la muestra esta solo contratado o se encuentran como practicantes.

Se recomienda en cuanto a la relación de cultura con satisfacción, a las áreas relacionadas, plantear nuevas alternativas de información sobre la visión, misión y valores de la empresa con el objetivo de fidelizar a los trabajadores

Se recomienda a recursos humanos, realizar diferente talleres y capacitaciones, sobre temas de interés que correspondas a las actividades del trabajo, de esta manera se mantiene al personal capacitado, por otro lado, los talleres podrían enfocarse a aspectos personales e interactivos, buscando el desarrollo de la empresa como grupo.

Se recomienda a cada jefe de área contar con actividades que integren a los usuarios, de esta forma de brinda un mejor servicio al cliente, por ende, la expectativa del trabajador será mejor, es así que se va logrando el compromiso por parte del colaborador.

Se recomienda dar a conocer los resultados del estudio a los colaboradores de forma general, sirviendo de feed back para que puedan incluir diferentes sugerencias de mejorar e indicar que es lo necesario para mejorar el ambiente de trabajo.

Se recomienda a los encargados de la empresa, implementar estrategias de mejora, en cuando a las funciones de los colaboradores, buscando encontrar los puntos débiles para que puedan ser reforzados, de esta forma el colaborar puede sentirse satisfecho con su labor y sobre todo respaldado por su lugar de trabajo.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de este trabajo de investigación. En primer lugar, agradezco a mi supervisor/a por su orientación, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso. También quiero agradecer a mis compañeros de equipo por su colaboración y valiosas contribuciones. Además, quiero reconocer el apoyo brindado por mis amigos y familiares, quienes me han alentado y motivado en cada paso del camino. Por último, pero no menos importante, agradezco a todas las fuentes bibliográficas y a las personas que participaron en las entrevistas, cuya experiencia y conocimientos fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Su generosidad y dedicación han sido invaluable.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. (2015). La innovación empresarial y la cultura Organizacional. *Empresa. 4* (3). 160-174. Recuperado de 0.17993/3comp.2015.040323.160-174.
- Aldana, J. y Bernal, C. (2018). Factores Blandos en la Gestión de Integración de las Cadenas y/o Redes de Abastecimiento: Aproximación a un Modelo Conceptual. *Información tecnológica, 29*(2), 103-114. Recuperado de 10.4067/S0718-07642018000200103
- Bernal, B., Ochoa, S. y Álvarez, M. (2015). La cultura organizacional y el plan de mercadotecnia como elementos transformadores. *Revista técnica Administrativa.14*(3). Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta1403/v14n3a1.htm>
- Bustos, J. (2020). *Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Piura. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60071/Bustos_VJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burbano, A. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial. *Revista Científica dominio de las ciencias.3*(3):19-28. Recuperado de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Brunner, J. (2014). *Grado de Instrucción.* Recuperado de: www.eumed.net/libros/Pág. 30-40.
- Cabrera, A. (2018), *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana.* (Tesis de bachiller). Recuperado de <https://docplayer.es/95648033-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-colaboradores-de-una-institucion-publica-peruana-estudio-de-caso.html>

- Cameron y Quinn (Ed). (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the competing values framework EUA*, Addison- Wesley Publishing Company, Inc.
- Campos, J. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicio de telecomunicaciones en el año 2022*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94762>
- Candevilla, D. (2013). *La cara interna de la Comunicación en la Empresa*. Madrid: Visión Libros.
- Cárdenas, M., Díaz, M., Macías, A., Saldana, C., y Martínez, B. (2018). La cultura organizacional en una pequeña empresa. *Revista Global de Negocios*, 6(3), 93-102.
- Carnero, M. (2017). *Efectos de la Cultura Organizacional en la gestión de las empresas chinas en el Perú*. (Tesis de maestría). Recuperado de repositorio de Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1630>
- Carrasco, G. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63776/Carrasco_RGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, L., Carrasco, J., y Carrasco, J. (2021). Cultura organizacional y herramientas de medición: una aproximación teórica. *Revista Conrado*, 17(82), 171-177.
- Carro, J., Sarmiento, S. y Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad

empresarial. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 352-365. doi: 10.1016/j.estger.2017.11.006.

Castro, Y. y Riveros, W. (2015). *Empowerment y Gestión empresarial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, Periodo 2014- 2015*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de repositorio de Universidad Nacional de Huancavelica. Perú: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/58>

Cavelier, L. (2020). *La relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia*. (Tesis de licenciatura). Recupero de repositorio de Colegio de Estudios Superiores de Administración, Bogotá, Colombia.: <http://hdl.handle.net/10726/2518>

Chávez, A. y Condori, E. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicio de telecomunicaciones en el año 2022*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94762>

Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento organizacional* (2da. ed) ed.). México: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill Education

Chidambaranathan, K. y RaniKumaresan, S., (2015). Knowledge management and organizational culture in higher educational libraries. *Qatar: An empirical study, Library Information Science Research*,1 (37), 363–369 (2015)

da Rocha, C. R., Pontes, G. N., Dourado, T. J., do Nascimento FERREIRA, A. L., PEREIRA, V. A. A., RIBEIRO, L. C., ... & ISRAEL, V. P. (2021). A teoria da expectativa de Vroom no encontro de capacitação da equipe do projeto de extensão

Esporte Sem Parar. *Revista ELO–Diálogos em Extensão*, 10.
<https://periodicos.ufv.br/elo/article/view/12455>

de Oliveira, D. F., Balbino, C. M., Ribeiro, C. B., de Oliveira Ramos, R. M., Sepp, V. J., & Loureiro, L. H. (2023). Frederick Herzberg and the Theory of the Two Factors in the contribution to the prevention of absenteeism at work. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 15(12), 17557-17569.
<https://ojs.europublications.com/ojs/index.php/ced/article/view/1795>

Dessler, G. y Varela, R. (2004). *Administración de recursos humanos Enfoque latinoamericano*. (2ª ed). México: Pearson Educación, S.A.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (11a. ed) México: Pearson Educación, S.A.

Esguerra, G. (2017). Liderazgo y conocimiento compartido en contextos interorganizacionales. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 25(1). 154-160. Recuperado de doi:10.18359/rfce.1768

Fernández, G. (2017). *Cultura Organizacional y engagement laboral en los docentes de la I.E N° 125 Ricardo Palma, Huáscar San Juan de Lurigancho 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de repositorio de Universidad Cesar Vallejo, Perú: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25703>

Foronda, F. (2018). *La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional*. (Tesis de especialidad). Recuperado de repositorio de Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia: <http://hdl.handle.net/10495/9952>

Flores, J. (2012). *Administración en educación*. Buenos Aires, Argentina: Limusa.

Francisco, B. (2017). *El Liderazgo en la empresa. Escuela de ciencias empresariales y del trabajo*. (Tesis de Licenciatura). Recupero de repositorio de Universidad de Valladolid. España: <https://uvadoc.uva.es/>

bitstream/10324/3653/1/PFGLIDERAZGO%5BBEATRIZFRANCISCOAYUS
O%5D%5B1%5D.pdf

Gómez, M. (2016). Modelo estratégico de aprendizaje organizacional para impulsar la competitividad municipal. *Pensamiento y gestión*. (40),1-30. Recuperado de 10.14482/pege. 40.8803

Guillermo, Y. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de repositorio de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, M. (2022). *Cultura organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de una universidad privada, 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5904>

Hernández, P. (2022). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal de la división de operaciones especiales del Escuadrón Verde PNP, Lima - 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/899361e/20.500.12840/5904>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández, R.; Méndez, S. y Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59(1),229-257. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422014000100010 &lng= es&t lng =es.

- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Inocente, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de repositorio de Universidad César Vallejo, Perú: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9017>
- Instituto peruano de economía (2021). *Empleo en el Perú: entre la precariedad y la recuperación*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/empleo-en-el-peru-entre-la-precariedad-y-la-recuperacion/>
- Jacobi, R. (2019). *Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco Interbank-Barranca-2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Pedro, Barranca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/11639>
- Laveriano, P. y Moscoso, J. (2023). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresas financieras en Lima Metropolitana, 2023*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673871/Laveriano_BP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La República (24 de enero del 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.
- Leiter, M. y Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burn Res*, 5: 55-57. doi: 10.1016/j.burn.2017.04.003

- Liñan, J. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaría Central de Cajamarca – 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32493>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. Dipòsit Digital de Documents, *Universitat Autònoma de Barcelona*, 4(4), Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Mayorca, W. A., & Inacio, E. H. (2020). Prevalencia de factores motivacionales en trabajadores de empresas de Lima. *Revista Gestión ID*, 5(2), 182-197. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7863446>
- Mazza, G. (s.f.). *Estado Civil*. Recuperado de: <https://gmazzamaio.files.wordpress.com/2012/02/estado-civil.pdf>
- Márquez, E. (15 de agosto del 2021). *Que es la situación laboral, que tipos hay y ejemplos de ella*. [Publicación de blog]. Recuperado de <https://www.mitrabajo.news/reclutadores/Que-es-la-situacion-laboral-que-tipos-hay-y-ejemplos-de-ella-20210815-0007.html>
- Mijakoski, D., Karadzinska, J., Basarovska, V., Montgomery, A., Panagopoulou, E., Stoleski, S., y Minov, J. (2015). Burnout, Engagement, and Organizational Culture: Differences between Physicians and Nurses. *Open Access Maced J Med Sci*, 3(3), 506-513. Recuperado de doi: 10.3889/oamjms.2015.09
- Olivares, E. (2020). *Factores de riesgo para síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de lima metropolitana, 2020*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener, Perú). Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4370/T061_42049716_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ojeda, J., Méndez, S. y Hernández, R. (2016). El liderazgo y su relación con el Modelo de Valores en Competencia. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 16(1), 17-38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99344833003>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). *Manual de Oslo: Directrices para la recogida e interpretación de información relativa a innovación* (4ª ed.). OCDE.
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan
- Palomino, G. (2018). *Factores sociodemográficos de los servidores administrativos y la cultura organizacional en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7064/TSpacagg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, F., Alemán, B. y Castro, T. (2021). *Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador*. Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Disponible en: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/182>
- Peralta, N. (2020). *Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de un banco de la ciudad de Trujillo 2018*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de repositorio de Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú: <http://hdl.handle.net/11537/23628>
- Pérez, L., Vilariño, C., Ronda, G. (2016). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 286-294. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300007

- Rivera, B. R. G., Gutiérrez, M. F. A., & Barón, M. C. R. (2020). Los factores motivacionales y el compromiso organizacional en Millennials. In *Tendencias Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Vol. XII* (pp. 60-79). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8095540>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8va. ed). México: Editorial Prentice-Hall.
- Rojas, W. y Távara, Ú. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. *Revista EDUCA UMCH*, (10), 177-200. Recuperado de <https://doi.org/10.35756/educaumch.201710.22>
- Román y Patiño (2013). La transformación de la estrategia en la era de la conversación. *General José María Córdova*, 61-78.
- Sáenz, E. (2022). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad bancaria - agencia San Felipe*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Escuela Académico Profesional de Administración, Huancayo, Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12170>
- Saiz, M. L., & Jácome, R. T. (2022). Revisión bibliográfica: la cultura organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 15(43), 1-19. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932022000100001&script=sci_arttext
- Salas-Arbeláez, L., Solarte, M., & Vargas, G. (2017). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali. *Suma de negocios*, 8(18), 88-95.
- Sánchez, M. (2017). Análisis sobre las diferencias de percepción de la cultura organizacional en instituciones de educación superior del sur de Sonora. *Comuni@cción*, 8(1), 61-71.

- Suarez, D., Parra, M., Herrera, A. y Peralta, M. (2013). Cultura Organizacional en una empresa estatal colombiana: estudio de caso. *Tesis Psicológica* 8(2),30-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1390/139029743004.pdf>.
- Tamayo, Y., Del Rio, A. y García, D. (2014). Modelo de gestión Organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*.5(11),70-77. Recuperado de [doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)
- Vargas, T., Esquivel, M. y Ortiz, C. (2015). Cultura organizativa e innovación: un análisis temático en empresas de Costa Rica. *Tec Empresarial*, 9(2), 7-18. Recuperado de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/2358
- Vásquez, O. I. (2016). La cultura Organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa -simbólica. *Entramado*, 12(1), 66-80. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a06.pdf>
- Vera, J. L. A. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719-732. <http://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/605>
- Viray, R. A. B., & Velasquez-Fajanela, J. V. (2023). The Perennial Exit of Teachers from Alaska and the Inadequacy of Herzberg Theory: A Follow-Up Qualitative Study. *International Journal of Educational Methodology*, 9(3), 509-524. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1400629>
- Zaderey, O. y Bonavia, T. (2016). Estudio piloto de la validez convergente de la adaptación española del Denison Organizational Culture Survey. *Escritos de Psicología / Psychological Writings*, 9(1), 51-60. Recuperado de [doi: 10.5231/psy.writ.2015.2307](https://doi.org/10.5231/psy.writ.2015.2307)

Apéndices y anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Inocente (2017), manifiesta que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que el individuo posee hacia su trabajo; según el autor, la persona que está conforme con su puesto de trabajo, posee actitudes positivas, así como quien está insatisfecho da a conocer sus actitudes negativas.	Es un conjunto de actitudes que el individuo posee hacia su trabajo y se constituye por elementos como significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.	Significación de la tarea	Actitud laboral	3	Ordinal
				Dedicación	4	
				Logro	7	
				Justicia	18	
				Relevancia ocupacional	21	
					22	
					25	
			Condiciones de trabajo	Directrices laborales	26	
					1	
				Confort Laboral	8	
					12	
					14	
				Directrices laborales	15	
				Confort Laboral	17	
			20			
			Reconocimiento personal o social	23		
				27		
				Apreciación laboral	6	
				Gestión empresarial	11	
				Éxitos profesionales	13	
Beneficios económicos	Camaradería	19				
	Reconocimiento al trabajo	24				
	Compensación	2				
	Estímulo financiero	5				
		9				
10						
Salarios	16					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cultura organizacional	De acuerdo con Jacobi (2019), se refiere a las particularidades intrínsecas, forjadas por los propios empleados, que distinguen a una organización del resto. Según este autor, la cultura organizacional es un conjunto distintivo de valores, normas, símbolos, narrativas y lenguajes que un grupo de individuos práctica.	Se trata de la totalidad conformada por pautas de comportamiento y valores que guían a una empresa. Está compuesto por dimensiones como el clan, la adhocracia, el mercado y la jerarquía.	Clan	Características dominantes	1	Ordinal
				Liderazgo organizacional	2	
				Estilo gerencial	3	
				Unión de la organización	4	
				Énfasis estratégico	5	
				Criterio de éxito	6	
			Adhocracia	Características dominantes	7	
				Liderazgo organizacional	8	
				Estilo gerencial	9	
				Unión de la organización	10	
				Énfasis estratégico	11	
				Criterio de éxito	12	
			Mercado	Características dominantes	13	
				Liderazgo organizacional	14	
				Estilo gerencial	15	
				Unión de la organización	16	
				Énfasis estratégico	17	
				Criterio de éxito	18	
			Jerarquización	Características dominantes	19	
				Liderazgo organizacional	20	
				Estilo gerencial	21	
				Unión de la organización	22	
				Énfasis estratégico	23	
				Criterio de éxito	24	

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	Variables	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022?</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Objetivo</p> <p>Describir la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de Cultura Organizacional que se practica en el Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022. - Describir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022. - Establecer la relación entre la dimensión clan y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022. - Determinar la relación entre la dimensión adhocracia y la variable satisfacción laboral de los trabajadores 	<p>Hipótesis General</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva-Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental – transversal</p> <p>Población y muestra: se conformó por todos los colaboradores que fueron 30 personas.</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: se aplicó como técnica, la encuesta y como instrumentos: Cuestionario de cultura organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral.</p>

		<p>del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.</p> <p>- Describir la relación entre la dimensión mercado y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.</p> <p>-Establecer la relación entre la dimensión jerarquización y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

“Cuestionario de Cultura Organizacional”

(Modelo modificado de Sonia Palma)

I. Generalidades

Situación laboral:

- 1) Nombrado 2) Contratado 3) Practicante

Antigüedad:

- 1) 0 – 5 años 2) 6 - 11 años 3) 12 -17 años
4) 18 – 25 años 5) 23 a más

Estado civil:

- 1) Casado 2) Soltero 3) conviviente
4) Viudo 5) divorciado

Grado de instrucción:

- 1) Primaria 2) Secundaria 3) Superior universitario
4) Superior no universitario

II. Instrucciones

Siguiendo la escala donde 1 significa que la oración "No caracteriza a la empresa" hasta 5 donde "Caracteriza muy bien a la empresa", valora la medida en que los siguientes enunciados identifican la cultura Actual de la empresa y luego la cultura de Preferencia en 5 años. No hay respuestas correctas o equivocadas, solo nos interesa saber su opinión. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y no afectarán su evaluación.

No caracteriza a la empresa	Caracteriza poco a la empresa	Caracteriza medianamente a la empresa	Caracteriza bien a la empresa	Caracteriza muy bien a la empresa.
1	2	3	4	5

1. CARACTERÍSTICAS DOMINANTES		Nivel
A	La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas disfrutan de la compañía de otros.	
B	La organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras, a las personas les gusta tomar riesgos.	
C	La organización está muy orientada a los resultados. La mayor preocupación es hacer el trabajo bien hecho las personas son muy competitivas entre sí.	
D	La organización es muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos dicen a las personas qué hacer.	
TOTAL		
2. LÍDERES DE LA ORGANIZACIÓN		
A	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros.	
B	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos.	
C	El liderazgo de la organización es generalmente usado para el asegurar el logro de los resultados.	
D	El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar organizar o mejorar la eficiencia.	
TOTAL		
3. ESTILO GERENCIAL		
A	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.	
B	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad.	
C	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por la alta competencia y exigencias.	
D	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas.	
TOTAL		

4. UNIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		
A	Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua.	
B	Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis en estar al límite.	
C	Lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas. El ganar y tener éxito son temas comunes.	
D	Lo que mantiene unido a la organización son las políticas y las reglas. Mantener a la organización en marcha es lo importante.	
TOTAL		
5. ÉNFASIS ESTRATÉGICO		
A	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación.	
B	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos. El probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas.	
C	La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados.	
D	La organización enfatiza la permanencia y la estabilidad. La eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes.	
TOTAL		
6. CRITERIO DE ÉXITO		
A	La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas	
B	La organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo. Se debe ser líder en productos e innovación.	
C	La organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia. El liderazgo de mercado es la clave.	
D	La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.	
TOTAL		

Instrumento Cuestionario de Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Total acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En desacuerdo: D

Total desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es satisfactorio en relación con la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento bien con lo que hago.					
6. Siento que recibo un buen trato de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me siento útil.					
11. Prefiero compenetrarme con mis compañeros de trabajo.					
12. Me agrada mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo con importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta cómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.					
20. El ambiente físico donde laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
24. Reconocen mi trabajo y me consideran las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 4: Evaluación de juicio de expertos

Anexo 4. Validez y confiabilidad

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Jordy Olortigue Cabanillas

Fecha: 25/10/2024

Especialidad: Contabilidad

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Cultura Organizacional

Autor del instrumento: Sonia Palma

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE,
 2022”**

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					36	152
Sumatoria Total					188	
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)					0.94	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico


III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0, 89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coficiente de validez

$$\boxed{188} = \boxed{0.94}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Jordy Olortigue Cabanillas
CONTADOR PUBLICO
70663593

CIP : 06 - 3386

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General

Nombre y apellido del validador: Jordy Olortigue Cabanillas
 Fecha: 25/09/2024 Especialidad: Contabilidad
 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Satisfacción Laboral
 Autor del instrumento: Sonia Palma
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE,
 2022”**

V. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					36	156
Sumatoria Total		188				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)		0.94				

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

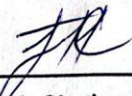
VI. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

$$\boxed{188} = \boxed{0.94}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Jordy Olortigue Cabanillas
CONTADOR PUBLICO
70663593

Cip : 06 - 3386

Anexo 4. Validez y confiabilidad

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Angie Armandina Villanueva Rodriguez

Fecha: 25/09/2024

Especialidad: Contabilidad

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Cultura Organizacional

Autor del instrumento: Sonia Palma

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE,
2022”**

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					108	80
Sumatoria Total				188		
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)				0.94		

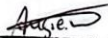
VI. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

$$\boxed{188} = \boxed{0,94}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Angie Armandina Villanueva Rodríguez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Matricula: 02-10821

Angie Villanueva Rodríguez
CONTADOR PÚBLICO
76738692

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General

Nombre y apellido del validador: Angie Armandina Villanueva Rodríguez

Fecha: 25/09/2024

Especialidad: Contabilidad

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Autor del instrumento: Sonia Palma

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE,
 2022”**

V. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					108	80
Sumatoria Total					188	
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)					0.94	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

$$\boxed{188} = \boxed{0.94}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Angie Armandina Villanueva Rodriguez
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
Matricula: 02-10821

Angie Villanueva Rodriguez
CONTADOR PUBLICO
76738692

Anexo 4. Validez y confiabilidad

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Dennis Gianmarco Vergara Solano

Fecha: 25/09/2024 Especialidad: Contabilidad

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Cultura Organizacional

Autor del instrumento: Sonia Palma

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE,
 2022”**

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					90	98
Sumatoria Total		188				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)		0.94				

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

$$\boxed{188} = \boxed{0.94}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. Dennis G. Vergara Solano
Mat. N° 012622

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General

Nombre y apellido del validador: Dennis Gianmarco Vergara Solano

Fecha: 25/09/2024 Especialidad: Contabilidad

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Autor del instrumento: Sonia Palma

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE,
 2022”**

V. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					90	98
Sumatoria Total		188				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)		0.94				

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

VI. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

$$\boxed{188} = \boxed{0.94}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. Dennis G. Vergara Solano
Mat. N° 012622

Anexo 5: Base de datos de ambas pruebas

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA					
ID	Situación laboral	Antigüedad	Estado civil	Grado de instrucción	Especialidad o profesión
1	2	0	1	Superior	Contabilidad
2	0	3	0	Superior	Contabilidad
3	1	0	1	Superior	administración
4	1	0	1	superior	Contabilidad
5	2	3	1	Superior	economía
6	1	0	1	Superior	administración
7	0	1	1	Superior	administración
8	0	2	1	Superior	Ingeniería
9	1	1	1	Superior	administración
10	1	0	1	Superior	Contabilidad
11	0	3	0	Superior	comunicación social
12	1	0	0	Superior	Contabilidad
13	0	1	0	Superior	administración
14	1	4	1	Superior	administración
15	0	4	1	Superior	Contabilidad
16	0	2	0	Superior	administración
17	0	4	0	Superior	Contabilidad
18	2	0	1	Superior	administración
19	1	0	0	Superior	Contabilidad
20	0	2	0	Superior	administración
21	2	0	1	Superior	economía
22	1	0	1	Superior	administración
23	0	3	1	Superior	administración
24	0	2	0	Superior	Contabilidad
25	0	2	0	Superior	Contabilidad
26	1	1	0	Superior	administración
27	1	4	1	Superior	administración
28	1	4	1	Superior	administración
29	1	0	1	Superior	administración
30	0	2	0	Superior	comunicación social

ID	Cultura organizacional																							
	1A	1B	1C	1D	2A	2B	2C	2D	3A	3B	3C	3D	4A	4B	4C	4D	5A	5B	5C	5D	6A	6B	6C	6D
1	1	1	1	5	2	1	3	4	2	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5
2	1	1	5	2	1	1	4	4	4	3	1	3	5	3	2	1	2	2	2	5	5	1	1	3
3	1	1	3	5	2	2	4	2	5	1	2	2	1	1	5	3	1	1	4	5	1	2	1	5
4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	2	3	4	2	4	3	1	3	2	1	5	4	2	1	3
5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
6	1	1	1	5	1	3	5	5	2	2	2	4	1	1	5	3	2	2	2	4	1	1	3	5
7	1	1	3	5	2	2	3	3	3	1	5	1	1	3	2	5	1	2	1	5	3	3	1	5
8	2	5	2	1	3	3	2	2	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1
9	1	2	4	3	1	2	3	4	3	1	2	4	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	1	5
10	3	1	1	5	1	1	4	4	4	1	5	1	1	1	5	4	4	2	1	4	1	2	1	5
11	2	3	4	1	1	2	4	3	2	1	3	4	3	1	5	2	1	2	3	4	3	2	4	1
12	1	1	5	2	1	1	5	3	2	1	5	2	2	2	5	1	1	1	1	5	2	1	1	5
13	4	2	3	1	3	1	4	3	3	4	2	1	1	2	5	1	4	1	4	2	3	2	3	3
14	1	1	2	5	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	4	3	3	1	4
15	2	3	5	1	1	1	1	5	1	1	4	3	1	2	4	3	2	2	5	2	5	1	2	3
16	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	2	3	2	2	4	3	3	3	3
17	1	2	5	2	1	1	5	2	3	2	5	1	2	1	4	3	2	1	3	4	2	1	1	5
18	5	4	4	1	2	2	3	3	3	1	4	2	1	1	5	3	1	1	3	5	1	1	3	5
19	3	1	5	1	2	2	4	2	4	1	2	3	2	2	3	3	4	2	1	5	2	3	1	5

20	2	2	3	3	2	2	2	4	1	1	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3
21	1	1	4	5	3	4	1	2	4	1	1	4	3	1	5	1	1	1	4	5	1	1	1	5
22	1	1	4	4	2	1	4	4	3	1	2	5	2	1	4	4	2	2	1	5	2	2	1	5
23	2	5	2	1	5	1	2	2	5	1	2	2	5	1	3	1	2	5	2	1	5	1	1	2
24	1	5	1	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	1	5	2	1	3	5	1	2	2
25	4	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	3	3	3	4	5	1	1	5	5	1	1	5
26	1	1	5	2	1	1	4	5	2	1	5	3	2	4	5	1	1	1	5	3	3	5	1	1
27	5	1	1	4	1	1	1	5	3	3	2	3	1	2	3	5	3	2	1	5	2	3	1	5
28	1	2	4	3	1	2	4	3	1	3	3	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
29	1	2	3	4	2	3	4	1	1	4	3	2	1	3	2	4	2	1	3	4	3	2	1	4
30	2	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	5	2	2	1	4	1	1	4	3	2	2	3

	Satisfacción laboral																										
ID	SL 1	SL 2	SL 3	SL 4	SL 5	SL 6	SL 7	SL 8	SL 9	SL 10	SL 11	SL 12	SL 13	SL 14	SL 15	SL 16	SL 17	SL 18	SL 19	SL 20	SL 21	SL 22	SL 23	SL 24	SL 25	SL 26	SL 27
1	4	3	1	1	1	5	2	1	3	4	2	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	4
2	5	5	1	1	5	2	1	1	4	4	4	3	1	3	5	3	2	1	2	2	2	5	5	1	1	3	4
3	5	4	1	1	3	5	2	2	4	2	5	1	2	2	1	1	5	3	1	1	4	5	1	2	1	5	5
4	4	4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	2	3	4	2	4	3	1	3	2	1	5	4	2	1	3	4
5	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4
6	3	3	1	1	1	5	1	3	5	5	2	2	2	4	1	1	5	3	2	2	2	4	1	1	3	5	4
7	4	5	1	1	3	5	2	2	3	3	3	1	5	1	1	3	2	5	1	2	1	5	3	3	1	5	1
8	4	4	2	5	2	1	3	3	2	2	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	2
9	4	3	1	2	4	3	1	2	3	4	3	1	2	4	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	1	5	3
10	5	2	3	1	1	5	1	1	4	4	4	1	5	1	1	1	5	4	4	2	1	4	1	2	1	5	5
11	4	4	2	3	4	1	1	2	4	3	2	1	3	4	3	1	5	2	1	2	3	4	3	2	4	1	4
12	4	5	1	1	5	2	1	1	5	3	2	1	5	2	2	2	5	1	1	1	1	5	2	1	1	5	4
13	4	4	4	2	3	1	3	1	4	3	3	4	2	1	1	2	5	1	4	1	4	2	3	2	3	3	4
14	5	2	1	1	2	5	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	4	3	3	1	4	5
15	5	2	2	3	5	1	1	1	1	5	1	1	4	3	1	2	4	3	2	2	5	2	5	1	2	3	5

16	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4
17	4	2	1	2	5	2	1	1	5	2	3	2	5	1	2	1	4	3	2	1	3	4	2	1	1	5	4
18	3	3	5	4	4	1	2	2	3	3	3	1	4	2	1	1	5	3	1	1	3	5	1	1	3	5	1
19	4	3	3	1	5	1	2	2	4	2	4	1	2	3	2	2	3	3	4	2	1	5	2	3	1	5	4
20	5	2	2	2	3	3	2	2	2	4	1	1	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	5
21	4	4	1	1	4	5	3	4	1	2	4	1	1	4	3	1	5	1	1	1	4	5	1	1	1	5	4
22	4	5	1	1	4	4	2	1	4	4	3	1	2	5	2	1	4	4	2	2	1	5	2	2	1	5	1
23	4	5	2	5	2	1	5	1	2	2	5	1	2	2	5	1	3	1	2	5	2	1	5	1	1	2	2
24	4	3	1	5	1	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	1	5	2	1	3	5	1	2	2	3
25	5	2	4	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	3	3	3	4	5	1	1	5	5	1	1	5	5
26	4	4	1	1	5	2	1	1	4	5	2	1	5	3	2	4	5	1	1	1	5	3	3	5	1	1	4
27	4	5	5	1	1	4	1	1	1	5	3	3	2	3	1	2	3	5	3	2	1	5	2	3	1	5	4
28	4	4	1	2	4	3	1	2	4	3	1	3	3	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	3
29	4	5	1	2	3	4	2	3	4	1	1	4	3	2	1	3	2	4	2	1	3	4	3	2	1	4	4
30	5	4	2	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	5	2	2	1	4	1	1	4	3	2	2	3	5

Anexo 4: Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN
- ADULTOS -**

Nivel de estudio: Pregrado

Introducción:

Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE, 2022”**

Este es un estudio desarrollado por: **Villarreal Rodríguez, Estrella Coral**
perteneciente a la Universidad San Pedro – Chimbote.

El objetivo de esta investigación es:

**“Describir la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de
los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, 2022”**

Esta investigación busca analizar cómo la cultura organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Chimbote, en el año 2022. A través de esta descripción, se pretende identificar patrones o dinámicas dentro de la cultura corporativa que impactan directamente en el bienestar y satisfacción de los empleados.

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento 1. Informar la motivación del trabajo, a través de los objetivos
2. Procedimiento 2. Informar las condiciones éticas que se aplicarán
3. Procedimiento 3. Aplicación de ambos instrumentos adecuadamente.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en:

las historias clínicas/ registros /base de datos de cada participante y de ser el caso

se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

Costos e incentivos:



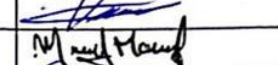

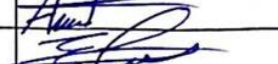
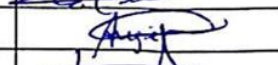
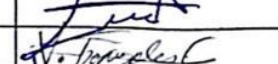

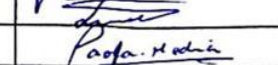
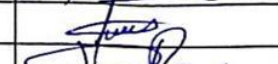


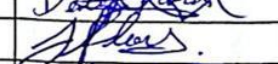



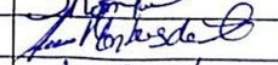

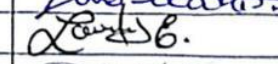








Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad:


Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

	NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	FIRMA
1.	Katherine Palacios Bravo	32989757	
2.	Liliana Castañeda Mimbela	40208994	
3.	Verónica Díaz Arrelucea	43239914	
4.	Karen Morillo Mariño	41903749	
5.	Pamela Anca Lucio	45632742	
6.	Andrés Ibáñez Príncipe	32861336	
7.	Emerson Concha Gallegos	40442693	
8.	Angie Villanueva Rodríguez	76738692	
9.	Luz Rodríguez Mattos	32838732	
10.	Verónica Gonzales de Caballero	41333889	
11.	Wendy Carlos Cruz	77069735	
12.	Cesar Martino Encinas	32812589	
13.	Paola Medina Morales	47002318	
14.	Sonia Chavarry Rodríguez	32760574	
15.	Irwing Reyes Miranda	41061828	
16.	Aldo Castillo Cervantes	10280610	
17.	Azucena Montenegro Acero	76989307	
18.	Delia Flores Chuyes	32916994	
19.	Katherine Alegre Alcedo	32987154	
20.	Anthony Dávila Linares	71973133	
21.	Ángel Almonacid Oyola	42471848	
22.	Gabriela Caloña Sifuentes	70562644	
23.	Janile Gambini Hurtado	70006172	
24.	Jhony del Castillo Araujo	32805378	
25.	Alfredo Montañez del Castillo	48069281	
26.	Luz Diaz Valentin	47273869	
27.	Luis Socola Salazar	33264154	
28.	Aurora Lara Eusebio	32525528	
29.	Danitza Leon Gonzales	72758267	
30.	Sofia Mimbela Franco	32738029	

Anexo 7. Solicitud a la institución donde se desarrolló la investigación



Chimbote, 02 de mayo de 2022

LIC. LUIS SOCOLA SALAZAR
ADMINISTRADOR DEL BANCO DE LA NACION
AGENCIA DE CHIMBOTE - SANTA
ANCASH

Presente

De mi especial consideración:

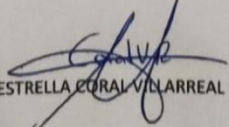
Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad San Pedro de Chimbote y deseárselo todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

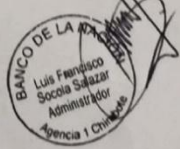
La Escuela de Administración ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón es nuestro interés solicitarle las facilidades para que la alumna Estrella Coral Villarreal Rodríguez, identificada con DNI Nro° 48724328, estudiante del programa académico de la Escuela de Administración del periodo 2012-2017, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para su institución y por consiguiente logre desarrollar su informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo nos suscribimos de usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente

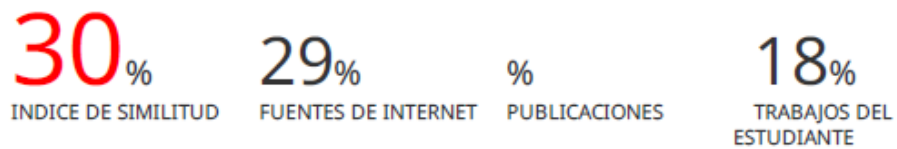

ESTRELLA CORAL VILLARREAL RODRIGUEZ



Anexo 8. Turnitin

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA CHIMBOTE, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	4%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%

9	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %

21	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %


32 Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga **<1 %**
Trabajo del estudiante

33 repositorio.usil.edu.pe **<1 %**
Fuente de Internet

34 Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para Graduados **<1 %**
Trabajo del estudiante

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 6 words
Excluir bibliografía Activo

Anexo 9. Formulario de repositorio




USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN


1. Información del Autor			
Villanreal Rodríguez Estrella Coral	4872.9328	Yoravillanreal71@	
Apellidos y Nombre	DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Titulación Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Superior Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría
<input type="checkbox"/> Doctorado			
4. Título del Documento de Investigación			
Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación, agencia chimbote, 2022			
5. Programa Académico			
Escuela de administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto y Público ² (https://repositorio.usp.edu.pe/)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido (https://repositorio.usp.edu.pe/)		
<small>(*) Es copia de investigación académica</small>			

A. Originalidad del Archivo Digital
Por el presente declaro constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS³
El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a toda el documento.⁴



Huella Digital



Firma

Lugar: Chimbote

Fecha: 28 04 2025

Importante

1. El Repositorio Institucional Digital de la Universidad San Pedro es un repositorio de acceso abierto y gratuito que permite a los usuarios acceder a los documentos de investigación de los investigadores de la Universidad San Pedro. El Repositorio Institucional Digital de la Universidad San Pedro es un repositorio de acceso abierto y gratuito que permite a los usuarios acceder a los documentos de investigación de los investigadores de la Universidad San Pedro. El Repositorio Institucional Digital de la Universidad San Pedro es un repositorio de acceso abierto y gratuito que permite a los usuarios acceder a los documentos de investigación de los investigadores de la Universidad San Pedro.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital