



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Adaptación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison
(DOCS) en colaboradores de un contact center - Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Pilar Parco Rivas

ASESORES

José Francisco Vallejos Saldarriaga

Carlos Velásquez Centeno

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Psicométrica

Lima – Perú

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a).....Pilar Parco Rivas.....
cuyo título es: ..Adaptación de la escuela de Cultura.....
Organizacional de Denison (DODI) en colaboradores.....
de un Contact Center Lima, 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..7.. (número)
.....Diecisiete.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho18.....de 2018 del 2018

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



Elabora

Dirección de
Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Trujillo
Altoona

Vicerrectorado
de Investigación

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional para cumplir mi propósito en mi formación profesional.

A mis hermanos por su motivación y su confianza puesta en mí.

A Silvia y Máxima!

Por ellos, y para ellos!

Agradecimiento

A los supervisores y coordinadores del contact center que me permitieron el acceso para la realización de esta investigación.

A los colaboradores por su buena disposición demostrada en el desarrollo de esta investigación.

A mis docentes que a lo largo de estos años nos compartieron sus conocimientos; a mi asesor Dr. José Francisco Vallejos Saldarriaga, por contribuir a la realización de este trabajo de investigación, siempre con la paciencia y dedicación que lo caracteriza.

Declaración de autenticidad

Yo, Pilar Parco Rivas, identificada con DNI N° 43134193, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier demostración de falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada. En consecuencia, acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Septiembre del 2018



Pilar Parco Rivas

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Adaptación de la Escala de Cultura Organizacional (DOCS) en colaboradores de un contact center – Lima, 2018**”, que comprende los capítulos de introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas. El objetivo del estudio es adaptar la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS), mediante ello aportar un instrumento válido y confiable para evaluar cultura organizacional en colaboradores de un contact center, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Pilar Parco Rivas

Índice general

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación al problema	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Objetivo	38
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad	47
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	50

III.	RESULTADOS	
3.1.	Adaptación lingüística	53
3.2.	Validez de contenido mediante la V de Aiken	53
3.3.	Análisis de las propiedades psicométricas	53
3.4.	Validez basado en la estructura interna (análisis factorial exploratorio)	55
3.5.	Validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio	58
3.6.	Confiabilidad de la escala	62
3.7.	Baremos	66
IV.	DISCUSIÓN	67
V	CONCLUSIONES	71
VI.	SUGERENCIAS	73
VII.	REFERENCIAS	75
ANEXOS		
Anexo 1:	Adaptación lingüística	84
Anexo 2:	Validez de contenido	87
Anexo 3:	Análisis de ítems	88
Anexo 4:	Matriz de consistencia	91
Anexo 5:	Cuestionario de cultura organizacional	92
Anexo 6:	Documentos de validación	94
Anexo 7:	Relación de expertos validadores	96
Anexo 8:	Consentimiento informado	97
Anexo 9:	Carta de presentación a la empresa	98
Anexo 10:	Consentimiento informado	99

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable	44
Tabla 2. Prueba de KMO y Test de esfericidad de Barlett	55
Tabla 3. Validez basado en la estructura interna	56
Tabla 4. Matriz de componentes rotados	57
Tabla 5. Validez de constructo: Análisis factorial confirmatorio	59
Tabla 6. Análisis de la confiabilidad interna	62
Tabla 7. Análisis por consistencia interna de las dimensiones	63
Tabla 8. Análisis mediante el ítem-test	64
Tabla 9. Análisis de total elemento	65
Tabla 10. Normas percentiles del DOCS versión adaptada	66
Tabla 11. Normas percentiles del DOCS según sexo	67

Índice de figuras

	Página
Gráfico 1. Estructura del modelo de Denison	29
Gráfico 2. Elementos del modelo de Denison	30
Gráfico 3. Estructura factorial de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) adaptado en colaboradores de un contact center	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo adaptar la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center de la ciudad de Lima. La teoría en la que se basó el trabajo fue en el modelo de Denison. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño instrumental, de tipo tecnológico y psicométrico. La muestra fue de tipo no probabilístico, conformada por 405 colaboradores de las diferentes áreas que conforman el contact center, con edades comprendidas entre los 18 a 54 años. Los resultados obtenidos muestran evidencias de la validez de contenido con puntajes V de Aiken $V > 0.80$, se determinó la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio obteniendo dos modelos; siendo el segundo modelo de 27 ítems agrupados en cuatro factores presentando un ajuste adecuado en los índices: $X^2=759,65$, $RMSEA=0.06$, $GFI=0.91$, $TLI=0.90$, $X^2/df=2.4$, $AGFI=0.9$, $SRMR=0.04$, además presentó una alta consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach de 0.940 de la escala completa y de las cuatro dimensiones valores superiores a 0.70; para los baremos las puntuaciones son de la escala total y se establecieron puntos de corte bajo, promedio y alto. En conclusión la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) posee adecuadas propiedades psicométricas de validez y confiabilidad.

Palabras clave: cultura organizacional, escala, propiedades psicométricas

ABSTRACT

The objective of the research presented was to adapt the Denison organizational culture scale (DOCS) to collaborators in a contact center in the city of Lima. The theory on which he relied on work was in the Denison model. The study was a quantitative approach, instrumental design, technological and psychometric. The sample was non-probabilistic, consisting of 405 employees from the different areas that make up the contact center, aged between 18 and 54 years. The results obtained demonstrate the validity of content with V scores of Aiken $V > 0.80$, the construct validity was determined by confirmatory factor analysis, obtaining two models; the second model of 27 items grouped into four factors with an adequate adjustment in the indices: $\chi^2 = 759.65$, RMSEA = 0.06, GFI = 0.91, TLI = 0.90, $\chi^2 / gl = 2.4$, AGFI = 0.9, SRMR = 0.04, besides presenting a high internal consistency by the Cronbach alpha coefficient of 0.940 of the full scale and of the four dimensions values greater than 0.70; for the scales the scores are of the total scale and low, average and high cut points are established.

In conclusion, the Denison Organizational Culture Scale (DOCS) has adequate psychometric properties of validity and reliability.

Keywords: organizational culture, scale, psychometric properties

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En las últimas dos décadas, el concepto de cultura ha sido ampliamente investigado desde la perspectiva antropológica y sociológica, ingresando con fuerza a la gestión organizacional, siendo parte del vocabulario de los ejecutivos de negocio. La cultura en las organizaciones aparece y crece sin que una persona necesariamente se lo proponga o lo decida. Si alguien no se ocupa y cuida de ella, crecerá a la deriva, casi como una planta en el campo (Sheen, 2017).

Franco (2010) publicó un artículo sobre un estudio que realizó Randstad (empresa de servicios de recursos humanos a nivel mundial), con el objetivo de conocer la importancia de la cultura organizacional, y a su vez tener a la cultura organizacional como aliado estratégico, utilizando una encuesta “Work Watch” participando más de mil colaboradores. Su estudio concluyó, que el 66% de los encuestados están de acuerdo en que la cultura organizacional es muy importante para el éxito de una empresa, el 35% indican que tiene un gran impacto en la moral de los colaboradores, el 22% refieren que tiene un impacto sobre la productividad y el 23% de empleados entre 18 a 34 años, sobre la satisfacción laboral. Es decir, la cultura organizacional es clave para el éxito, sirve como una estrategia eficaz y también, como una herramienta para retener al mejor talento.

Así también, Great Place to Work Institute (GPTW) (2013), una organización que tiene como finalidad identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo refiriéndose así a un lugar en el que uno confía en las personas para las que trabaja y mide este nivel de confianza a través de dos ejes de análisis e investiga la cultura de la organización. El GPTW, se ubica en más de 50 países e inicia sus operaciones en Perú en el año 2002 publicando su primera lista de las mejores empresas para trabajar en el año 2003, las empresas peruanas que participan de este estudio anual son trescientos ochenta y seis, entre capital nacional y extranjero.

Great Place to Work Institute (GPTW), realizó una conferencia en Chile en el año 2015, teniendo como invitado a Javier Calvo ex-gerente de Liderman, elegida una de las mejores empresas para trabajar en Perú; quien refiere a la cultura organizacional responsable del impacto positivo en los colaboradores, en el resultado de la compañía y

como esta cultura genera consolidar una organización, refiriéndose así a un vínculo de significados que son compartidos entre todo el personal que la conforman; es decir, es la forma característica de la organización para ser distinta a las demás, es su forma de ser, actuar y cómo se organiza una empresa.

Franklin y Krieger (2011) mencionan características fundamentales que rigen una cultura organizacional: a) Es holística, porque el todo representa más que la suma de sus partes; b) Es históricamente determinada, debido a que refleja la historia de una organización; c) Es un conjunto de símbolos y rituales; d) Se construye a través de la interacción de quienes la conforman; e) Existen normas que rigen la organización, los estilos de autoridad y liderazgo; f) Es intangible, ya que se diferencia entre una y otra empresa; por último, g) Es difícil cambiar; porque se encuentra interiorizada en las personas, equipos y directivos que integran la organización, quienes no están dispuestos a cambiarla si no hay un buen motivo para ello.

En tal sentido, la importancia de la cultura organizacional para el éxito de una empresa, es porque, facilita la identidad organizacional de los trabajadores (la visión de lo que representa la organización), así también, es una fuente importante de estabilidad y continuidad para la organización (genera seguridad a sus miembros); del mismo modo, conocer la cultura organizacional ayuda a los empleados nuevos a interpretar lo que está ocurriendo dentro de la organización y por último, las culturas ayudan a estimular el entusiasmo de los empleados al reconocer y premiar a las personas de alta productividad y creatividad; valiendo como modelos de referencias que es posible imitar por los miembros que comparten la cultura de la organización. Newstrom (2007)

Morales (2011) la cultura organizacional, es una variable importante en esta época donde los cambios en el entorno son constantes e impredecibles, las organizaciones necesitan sobrevivir y los cambios culturales están sujetos a procesos de innovación, en la forma de hacer las cosas para adaptarse a estos cambios y optar por nuevas tecnologías. La diferencia está en el talento humano para poder adaptarse a estas nuevas condiciones. Es decir, en un ambiente donde el talento humano se convierte en algo esencial, la cultura organizacional se convierte en un tema vital.

De la misma forma, Dávila y Martínez (2009) refieren que la importancia del estudio de las organizaciones a través de su cultura es porque permite conocer su esencia. Esta esencia está constituida por elementos que se deben identificar para entender la vida organizacional. Asimismo, al conocer la cultura que prevalece en las empresas en su forma más pura, permite también identificar su influencia en los procesos organizacionales.

El diagnóstico de la cultura organizacional según Franklin y Krieger (2011) se puede definir como un proceso de análisis que permite comprender la situación cultural que predomina en la organización en un momento determinado. A partir de este estudio se puede ayudar a detectar problemas que se deben solucionar y oportunidades que se deben de aprovechar.

El presente estudio, se realizó en un contact center; según Jiménez y Castro (2014) lo definen como una central de llamadas en el cual agentes u asesores comerciales realizan o reciben llamadas para brindar servicios de compra o venta, información u orientación en cuanto a productos o servicios intangibles de sus clientes.

La Asociación Peruana de Centro de Contacto (APECCO), tiene en su lista a 22 contact center afiliados, que ofrecen servicios a clientes internacionales y nacionales, grandes empresas muy reconocidas, y refiere que el Perú atrae este tipo de inversiones por la atención en cuanto a calidad y proactividad del trabajador peruano, por el costo de mano de obra, por la amabilidad en la atención. Así mismo es necesario mencionar que la población que trabaja en las empresas de contact center a nivel nacional es joven generalmente estudiantes universitarios o institutos. Toca y Carrillo (2009)

Cabe resaltar, que el contact center donde se realizó el estudio, no es participe de la evaluación anual por el GPTW. Por lo expuesto anteriormente, se evidencia la importancia de contar con un instrumento que mida cultura organizacional adaptada en colaboradores, que presente validez y confiabilidad para una investigación más exacta en el impacto organizacional y su efectividad.

1.2 . Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Vargas y Mora-Esquivel (2017) realizaron una investigación con el objetivo de demostrar la utilidad y los resultados de manera combinada la entrevista cognitiva y el análisis factorial confirmatorio para adaptar la DOCS al contexto organizacional costarricense y que cuente con evidencias de validez. Para el estudio, utilizaron la versión adaptada al castellano de Bonavia et al. (2009) que lo denominaron DOCSEP. La muestra para la entrevista cognitiva (EC) estuvo conformada por 15 colaboradores; posteriormente realizado los ajustes de la EC lo denominaron DOCSCR-V1, y se aplicó en dos muestras con características similares: 314 estudiantes de maestría y 368 colaboradores ambas muestras con experiencias en cargos como gerencia y/o supervisores. Los resultados de la EC conllevo a la modificación lingüística de 20 ítems de los 60 y se efectuó 8 análisis factoriales confirmatorios, teniendo como resultados la versión costarricense adaptada denominada DOCSCR-V2 de 53 ítems $SB\chi^2=1832.23$ (13 gl), $AIC=-781.77$, $CFI=0.92$, $RMSEA=0.34$, $RHO=0.98$. En resumen, la EC como metodología contribuyo para la adaptación de la escala y la versión DOCSCR-V2 costarricense se ajusta a la dimensionalidad del modelo teórico de la DOCS.

Gómez y Ricardo (2012) realizaron una investigación con el objetivo de identificar perfiles de cultura organizacional y la asociación de estos perfiles con su desempeño innovador en cuatro sectores productivos de Bogotá. Estudio de diseño no experimental, correlacional. La muestra conformada por 141 empresas, pertenecientes a cuatro subsectores habiéndose procesado 9,497 encuestas, a quienes se les administró la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) y siete preguntas que examinan indicadores de desempeño como la innovación. Los resultados en cuanto al análisis de consistencia para los rasgos de cultura organizacional e innovación, fueron la siguiente (involucramiento e innovación 0,84), (consistencia e innovación 0,80), (adaptabilidad e innovación 0,74) y (misión e innovación 0,83). En conclusión la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS), permitió identificar los perfiles culturales y la relación con su desempeño innovador de las organizaciones de Bogotá.

Bonavia, Prado y García-Hernández (2010) realizaron un estudio con el objetivo de adaptar al español la Escala de Cultura Organizacional de Denison la muestra conformada por 488 personas de la Universidad Politécnica de Valencia, España. El instrumento

utilizado conservo la estructura original de la versión original en inglés de 60 ítems agrupándose en 4 dimensiones, se realizó la adaptación semántica de un contexto idiomático a otro; una prueba piloto, una entrevista a los participantes. En cuanto a los resultados, se halló la confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0.97 de la escala completa y para las diferentes dimensiones por encima de 0.70; la validez de constructo del modelo teórico, a través del análisis factorial exploratorio utilizando el de máxima verosimilitud y en el análisis factorial confirmatorio se realizó cinco modelos (cuatro dimensiones y uno por factores de segundo orden), obteniendo los siguientes valores; compromiso $\chi^2=235.112$, $\chi^2/Df=2.702$, NNFI=0.934, CFI=0.946, GFI=0.940, AGFI=0.917, SRMR=0.046, consistencia $\chi^2=421.148$, $\chi^2/Df=4.841$, NNFI=0.843, CFI=0.870, GFI=0.885, AGFI=0.841, SRMR=0.062, adaptabilidad $\chi^2=309.575$, $\chi^2/Df=3.558$, NNFI=0.881, CFI=0.901, GFI=0.918, AGFI=0.887, SRMR=0.059, misión $\chi^2=369.867$, $\chi^2/Df=4.251$, NNFI=0.915, CFI=0.930, GFI=0.900, AGFI=0.862, SRMR=0.042 y factores de segundo orden $\chi^2=174.899$, $\chi^2/Df=3.644$, NNFI=0.940, CFI=0.956, GFI=0.920, AGFI=0.870, SRMR=0.034. En conclusión, los valores que se obtuvieron se ajustan al modelo original; por lo tanto la adaptación al español del instrumento, muestra suficiente apoyo empírico en base a los diferentes análisis realizados, lo que avala su utilización.

Fey y Denison (2003) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y la efectividad para empresas extranjeras que operan en Rusia. La población de estudio estuvo conformada por empresas extranjeras que operaban en Rusia desde octubre de 1997. La muestra con cargos de gerencia estuvo conformada por 179 colaboradores (122 eran rusos y 57 eran extranjeros). Los resultados obtenidos, en cuanto al índice de efectividad un alfa de Cronbach 0.84 que son (cuota de mercado, crecimiento de ventas, rentabilidad, satisfacción de los empleados, calidad de productos y servicios, y desarrollo de nuevo producto), en el análisis factorial las cuatro dimensiones tienen cargas cruzadas bajas y el alfa de Cronbach de las cuatro dimensiones son mayores de 0.70, en el análisis de correlación - regresión las dimensiones adaptabilidad y participación son determinantes de efectividad en el contexto ruso; a diferencia de la muestra en Estados Unidos la dimensión misión está más asociado a la efectividad. En conclusión, el modelo de cultura organizacional desarrollado en Estados Unidos se puede aplicar en otro contexto sociocultural.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Campos (2017), realizó una investigación con la finalidad de conocer el tipo de cultura organizacional que predomina en colaboradores del área administrativa de un hospital. Para su estudio utilizó el cuestionario de Cultura Organizacional de Denison, la versión española adaptada por Zaderey y Bonavia (2015). La investigación de tipo descriptiva conformado por 127 colaboradores. Se realizó la validación de contenido por tres jueces, la consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, con un valor de 0.914 para los 60 ítems del cuestionario. Asimismo, para la dimensión implicación de 0.855, para la dimensión consistencia de 0.838, para la dimensión adaptabilidad de 0.833, para la dimensión misión de 0.817. Asimismo, se realizó el proceso de baremación para la variable cultura organizacional (deteriorada 60-140, regular 140-220, adecuada 220-300). Para concluir, en el 61% de los encuestados predomina un nivel regular de cultura organizacional, los 15 ítems de las 4 dimensiones muestran relación con cada una de ellas, y los valores obtenidos indican que el instrumento muestra confiabilidad.

Lacherre (2017), realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de cultura organizacional prevalece en docentes de una organización educativa. El estudio de tipo descriptivo, el muestreo por conveniencia en el que participaron 43 docentes de la institución y se utilizó el cuestionario de Cultura de Denison adaptado al español 2010. Se realizó la validación de contenido mediante juicio de expertos participaron tres profesionales especialistas cuyo promedio obtenido fue 0.95 por lo que determina que el instrumento es válido para medir la variable. Asimismo, la consistencia interna mediante el alfa de Cronbach de 0.896 que corresponde a un nivel confiable. En cuanto a resultados, se realizó una escala de evaluación, para la variable cultura organizacional Baja 60-140, Media 141-220, Alta 221-300; para las dimensiones Baja 15-35, Media 36-55, Alta 56-75. En conclusión, el cuestionario cultura organizacional de Denison adaptada al español en el 2010 muestra confiabilidad para medir cultura organizacional y el nivel de cultura organizacional en docentes es alto significando el compromiso en relación a la identificación con los valores centrales, objetivos y metas establecidas de los que conforman esta institución.

Huamán (2016), realizó un estudio con la finalidad de evaluar la relación que existe entre cultura organizacional y motivación laboral en colaboradores de una municipalidad. El estudio de tipo correlacional, con una población y muestra conformado por 100

colaboradores. Para evaluar las variables se utilizó el instrumento de cultura organizacional de Denison y la escala de motivación laboral de David McClelland. La validación de contenido fue realizado por tres jueces expertos que coinciden de manera significativa respecto a la valoración del instrumento de cultura organizacional y motivación laboral. En relación a la validez de constructo (correlación subtest-test), los coeficientes de correlación Pearson (r) es significativo al nivel 0.01. Para la consistencia interna mediante el coeficiente de Cronbach la variable cultura organizacional de 0.945, la dimensión implicación 0.874, dimensión consistencia 0.838, dimensión adaptabilidad de 0.778, para la dimensión misión 0.839 y para la variable motivación laboral la confiabilidad de 0.795. Asimismo, muestran los niveles de cultura organizacional y motivación laboral; según género, edad. En conclusión, la escala de cultura organizacional de Denison muestra confiabilidad alta sea como variable y sus cuatro dimensiones; así como la variable motivación laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definiciones de Cultura organizacional

El término cultura, hace referencia al verbo latino *cultūra* o *cultus*, que etimológicamente significa cultivo del espíritu humano y de las facultades intelectuales del hombre. Por otro lado, recurriendo a la Real Academia Española (RAE, 2014) conceptualiza la variable cultura como un conjunto de formas de vida, costumbres, conocimientos, desarrollo artístico, científico; en una época, grupo social, etc. Espinal (2015). Asimismo, desde la perspectiva antropológica Harris (2014), define el término cultura al conjunto aprendido de tradiciones y estilos de vida, adquiridos socialmente por miembros que la conforman, incluyendo su manera de pensar, sentir y actuar. A modo general, tomando las referencias descritas anteriormente se infiere; el término cultura a un conjunto aprendido de costumbres, creencias, arte, conocimientos, hábitos, estilos de vida adquiridos por la persona en la sociedad.

Entre las definiciones de la variable cultura organizacional (CO) según el diccionario de términos técnicos de psicología, define CO como “valores, actitudes, creencias y costumbres que caracterizan a una institución” (Cosacov, 2007, p.79). Por otro lado, Chiavenato (2011) CO significa “una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas

y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos de una determinada organización”. (p. 348).

Hofstede (1999) relaciona la cultura organizacional con modelos mentales no visibles que se manifiestan a través de símbolos, rituales, héroes, valores. Es decir, las organizaciones, están conformadas por elementos visibles que son los colaboradores y el modelo mental no visible es la cultura. Del mismo modo, Hodge, Anthony y Gales (2000) mencionan que la cultura organizacional está formada por dos niveles: características observables e inobservables. A nivel observable, incluyen la arquitectura, la forma de vestir, los patrones de conducta, las normas, la historia, los mitos, el lenguaje y las ceremonias. A nivel inobservable, está constituido por valores, normas y creencias compartidas por los integrantes de la empresa. Es decir, la cultura organizacional es el modelo de ambos niveles, cuyas características orientan y dirigen a los empleados de la organización en el manejo de problemas y su ambiente.

Robbins (2004), señala que la cultura organizacional se consolida con el transcurrir de los años estableciendo valores muy sólidos que los empleados se adhieren con firmeza. También, menciona que existen formas para mantener la cultura organizacional; por ejemplo, tener escrito la misión y la filosofía de la organización en lugares visibles, el diseño particular de su infraestructura y ambientes, el estilo de liderazgo, los criterios para la selección y contratación de personal, las prácticas y políticas de ascensos, los ritos, las historias sobre personajes y acontecimientos especiales que fortalecen la cultura organizacional.

1.3.2 Historia de la cultura organizacional

Sumado a lo expuesto, cabe resaltar que en las últimas dos décadas el concepto de cultura organizacional ha sido investigado y cobrado mayor importancia, es así que diversos autores han resaltado diferentes definiciones, dando paso a la investigación y construcción de diversos modelos teóricos que explican la cultura organizacional, sirviendo de base para la elaboración de cuestionarios o escalas, que posteriormente sirvieron para la realización de estudios en el ámbito organizacional.

La aparición del término cultura se dio en Europa en el siglo XVIII, haciendo referencia a un proceso de cultivo o mejora. En el siglo XIX, utilizaban el término para hacer mención a la capacidad humana universal. En el siglo XX, la antropología lo definió como, aquellas

cualidades y características humanas que se adquieren con el estudio y la experiencia; a mediados de este siglo, el término cultura adquiere mayor importancia en disciplinas como psicología organizacional, sociología de la cultura y estudios gerenciales. Sarrate y Gonzáles (2013).

Evolución del constructo citado por Cújar et al., 2013.

El término de cultura organizacional se fue forjando a partir de los aportes de la Escuela de Relaciones Humanas de la Administración, quienes trataban de investigar cómo afectan los factores ambientales y las condiciones físicas al desarrollo del trabajo; estos estudios se realizaron en la fábrica Western Electric siendo uno de los investigadores Elton Mayo. No obstante, Pettigrew (1979) desarrollo el concepto de cultura organizacional a finales de los años setenta, como un sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados, aplicados en un grupo y tiempo establecido.

Así también, Dandridge, Mitroff y Joyce (1980), introducen el término simbolismo organizacional, refiriéndose a un análisis de los símbolos y sus usos conllevarían a una comprensión completa de todos los aspectos de un sistema. Por consiguiente, se estudiará mejor la cultura organizacional a partir del conocimiento de estos aspectos de una organización. Por otro lado, Schwartz y Davis (1981), refieren que la cultura organizacional es un conjunto de creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización; debido a que producen normas que forman la conducta de los individuos y grupos en la organización.

En la época de los ochenta, se desarrolló con mayor énfasis el constructo cultura debido a los estudios de Wilkins y Ouchi (1983) quienes midieron la cultura en base a observaciones en diferentes comunidades describiendo sus características y clasificándola según criterios ya establecidos, se tomaron muestras a grupos focales para analizar su comportamiento en el momento de ejecutar sus labores, originándose la polémica de incluir a la cultura como un factor importante de efectividad. Asimismo, se encontraron estudios de la variable cultura en el cuestionario de Creencias Organizacionales de Peters y Waterman (1982) que miden variables como: innovación, competitividad, recreación, toma de riesgos, atención, calidad, informalidad e importancia de la persona. Del mismo modo, Cooke y Lafferty (1983) en su cuestionario inventario de Cultura Organizacional

consideraron variables importantes como: autodesarrollo, poder, competitividad, realización propia, logro de objetivos.

Shein (1983), la cultura organizacional como un conjunto de supuestos básicos que un grupo ha desarrollado para resolver sus dificultades de adaptación externa e integración interna y esto a su vez ha funcionado bien considerándolas válidas para ser enseñadas a nuevos integrantes del grupo.

En los años noventa, Denison (1991) refiere cultura organizacional “a los valores, creencias y principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos” (p.2). Tal diversidad es detallada por, Martin (2002) quien indica que las expresiones culturales crean patrones de significado manteniendo a la organización en armonía, en conflictos entre grupos y hasta en relaciones de contradicción.

En el siglo XXI, Azevedo (2007) citado por Leite (2009), refiere a la cultura organizacional como el único elemento que diferencia las empresas sostenibles, debido a la complejidad, particularidad y el silencio que se opera, lo que hace que se vuelva muy difícil de imitar e igualar.

En este sentido, Soria (2008) refiere cultura organizacional como un elemento importante para impulsar la productividad y competitividad de la organización, por lo que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de opiniones entre los grupos, facilitará la ejecución de actividades de la empresa, creando un clima de unión y simultáneamente, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción. Cújar et al. (2013)

1.3.3 Modelos teóricos que explican a la Cultura Organizacional (CO)

A continuación, los modelos teóricos donde explican la CO, son las siguientes.

Modelo de la Teoría de los Sistemas

La teoría de los sistemas, según Chiavenato (2011), surge a partir de la década de los 60; con los trabajos realizado por Ludwing Von Bertalanffy, quien indica que esta teoría no busca solucionar prácticas, sino crear teorías para ser aplicados en la realidad. Asimismo,

afirma que se debe estudiar a los sistemas globalmente, involucrando a todas las interdependencias de sus partes. Es así que plantea tres premisas: los sistemas existen dentro de sistemas, de tal forma que los sistemas son abiertos y las funciones de un sistema dependen de su estructura debido a que cada sistema tiene un objetivo.

El término sistema deriva del griego (sun que significa con) e (istemi que significa colocar junto). Es decir; sistema es un conjunto de elementos que se encuentran dinámicamente relacionados entre sí, formando una actividad para alcanzar un objetivo. Este concepto, facilita una visión holística, comprensiva e inclusiva, facilitando una identidad total Chiavenato (2011).

Características y tipos de sistemas, según Chiavenato (2011).

Características:

- Propósito u objetivo, un sistema tiene un fin u objetivo a lograr.
- Globalización o totalidad, alguna acción que genere cambio en una de sus partes de los sistemas deberá producir cambios en todas sus otras partes.

Tipos:

En cuanto a su constitución:

- Sistemas físicos, compuesto por objetos, equipos, maquinarias.
- Sistemas abstractos, se componen de ideas, filosofías, creencias, valores.

Según su naturaleza:

- Sistemas cerrados, no tienen relación con el medio ambiente que lo rodea, son aislados a cualquier influencia ambiental.
- Sistemas abiertos, tiene relación con el medio ambiente el cual recibe influencia e influye sobre el entorno, alcanzando un estado de equilibrio y se adaptan fácilmente.

Características de las organizaciones como sistemas abiertos.

1. Como todo sistema social, una organización es un sistema abierto afectado por cambios en sus ambientes denominados variables externas.
2. Las organizaciones como parte de una sociedad mayor, constituida de partes menores (las organizaciones se observan como sistemas dentro de sistemas, referido a las relaciones entre los elementos que interactúan).
3. Interdependencia de las partes, la organización es un sistema social donde cada una de sus partes es independiente pero interconectadas. El cambio de una de

sus partes provoca impacto sobre las demás.

4. Homeostasis, una organización alcanza un estado de equilibrio, cuando; independientemente de los cambios se alcanzan los resultados y cuando el sistema mantiene un grado de progreso.

Modelos para Schein (1988) citado por (Pedraza, et., al 2015), refiere que la esencia de la cultura se encuentra en el nivel más profundo de las presunciones básicas y creencias que permiten expresar y experimentar acontecimientos, dar respuesta a sus problemas de subsistencia. Conceptualiza tres niveles de cultura que se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas.

1. Artefactos, está dado por su entorno físico y social; en este nivel se observa el espacio físico, la capacidad tecnológica, el lenguaje escrito y hablado y la conducta de sus miembros.
2. Valores, hacen referencia la manera en que deben relacionarse los individuos, estos elementos son el soporte de una organización debido a que representan la particularidad del desarrollo que se da dentro del ambiente de trabajo
3. Presunciones subyacentes básicas, permite la solución a un problema cuando se ha dado consecutivamente y queda a la larga asentada.

Schein (1988) citado por (Pedraza, et., al 2015), hace mención de que la cultura organizacional está compuesta de cinco dimensiones:

1. Suposiciones acerca de los problemas de adaptación externa, especifica el ciclo de afrontamiento que cualquier sistema debe ser capaz de mantener en relación con su entorno cambiante. Los elementos que la conforman son: misión y estrategia, objetivos, medios, medición y corrección.
2. Supuestos acerca de la gestión de integración interna, para desarrollar la cultura organizacional, hay que tener en cuenta que los grupos se encuentren en capacidad de llevar a cabo cada una de sus funciones, que le permita adaptarse a sus relaciones con el exterior, y sea capaz de desarrollar y mantener un conjunto de relaciones apropiadas entre cada uno de sus miembros. Los procesos que permiten que un grupo pueda interrelacionarse son: tener un lenguaje común, definir los criterios de inclusión y la exclusión, distribuir el poder, el acuerdo, lealtad y amor, recompensas y castigos.

3. Supuestos culturales profundos sobre la realidad y verdad, los indicadores contemplados para observar estos tipos de supuestos culturales son: la esencia de lo real y cierto, de la etapa, del ser humano, de lo que realiza el factor humano y de sus relaciones.
4. Supuestos de la esencia de tiempo y ambiente, para el estudio de este supuesto, es necesario mencionar por separado la naturaleza tanto del tiempo (comunicación y la relación), como del ambiente (el significado y el uso del espacio).
5. Supuestos acerca de la esencia del ser humano, de lo que realiza y de cómo se relaciona, presta atención hacia el ser humano y de como este se va a desenvolver en un ambiente organizacional. Los indicadores a tener en cuenta son: la naturaleza de la naturaleza humana (construcción cultural), la actividad humana (forma de como los individuos interactúan en su medio) y sobre como conlleva sus relaciones (maneras, tipos de actitudes y comodidad).

Modelo para Hofstefe, Hofstefe y Minkov (2010) citado por Velasco (2015), son cinco las dimensiones culturales propuestas, las cuales se describen a continuación:

1. La distancia del poder, se encuentra relacionada a la actitud ante a la autoridad. La diferencia que existe del poder en las organizaciones se refleja en la medida en que los subordinados aceptan esa relación.
2. El individualismo y colectivismo, es el dominio de alguna de las dos tendencias en la sociedad. Cuando existe individualismo es cuando las personas muestran la tendencia a concentrarse en sí mismas y en sus familias y a pasar por alto las necesidades de la sociedad. Por el contrario, el colectivismo se cree más en el grupo que en el individuo.
3. Masculinidad y feminidad, se refiere al predominio de lo masculino en una sociedad. La masculinidad está relacionada con valores asociados con los hombres, como es la seguridad en sí mismo, el materialismo y la falta de interés por los demás. En el caso de la feminidad se valora el interés por los demás, las relaciones y la calidad de vida.
4. Evitación de la incertidumbre, es el deseo de estabilidad de las personas en una sociedad. En las organizaciones esta dimensión da por resultado reglas y

procedimientos formales que son diseñados para proporcionar seguridad y estabilidad en la carrera.

5. Indulgencia versus la moderación como una dimensión social. Indulgencia significa una tendencia a permitir gratificación relativamente libre de los deseos humanos básicos y naturales relacionados con disfrutar la vida y divertirse. Por otro lado, la moderación refleja una convicción de que dicha gratificación debe ser frenada y regulada por estrictas normas sociales.

Modelo de Cameron y Quinn citado por Garralda & Jáuregui (2008), propusieron una metodología basada en el modelo de Marco de Valores de Competencia (OCAI). El propósito de este modelo es el de diagnosticar la cultura de una organización y facilitar el cambio de la misma e identifican cuatro tipos de culturas dominantes:

1. Clan, considera a la organización como una familia, un lugar amistoso para trabajar donde las personas comparten mucho entre sí. Los líderes se consideran figuras paternas y actúan como mentores. La organización es unida por la lealtad o la tradición, teniendo sus miembros un alto compromiso. Se interesa por el desarrollo de sus miembros, la cohesión y la moral, así como el trabajo en equipo, la participación y el consenso son importantes.
2. Adhocracia, los miembros ven a la organización como un lugar dinámico para trabajar. Las personas tienden a ser creativas, los líderes son innovadores y aceptan riesgos. La organización estimula la iniciativa individual, el énfasis es estar a la vanguardia de nuevos conocimientos, productos y servicios.
3. Jerarquizada, se considera a la organización un lugar estructurado y formalizado para trabajar. Predominan los procedimientos y a las personas se les asigna que hacer en sus tareas diarias. Los líderes efectivos son buenos coordinadores y organizadores, manteniendo la cohesión, en donde las reglas y las políticas juegan un papel importante.
4. Mercado, este tipo de cultura la organización se orienta a los resultados, preocupándose por realizar un buen trabajo. Las personas y los líderes son competitivos y exigentes.

El Modelo Denison (1991) hace referencia a la cultura organizacional, la efectividad y cómo afecta esta al desempeño. Respecto a la efectividad menciona lo siguiente:

Efectividad, en función de los valores y creencias desempeñadas por los miembros de una organización, en función de las políticas y prácticas utilizadas por la organización, en función de traducir los valores y creencias en políticas y prácticas de manera consistente, en función de la interrelación de valores y creencias, las políticas organizacionales y prácticas, y el ambiente de negocios de la organización.

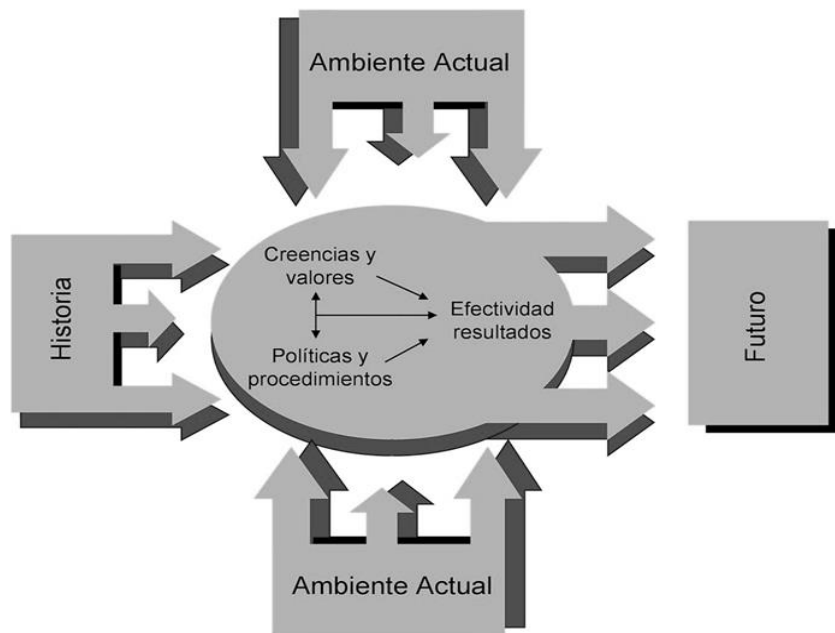


Figura 1.

Estructura general para observar la relación entre cultura y efectividad. Denison (1991)

Estos principios y procedimientos perduran porque tienen un significado para los miembros de la organización. Ellos representan estrategias para sobrevivir, los cuales han funcionado bien en el pasado y que los miembros creen que funcionarán de nuevo en el futuro. Así pues, una teoría cultural de la efectividad organizacional debe considerarse como punto de partida que los valores, las creencias y los significados que fundamentan un sistema social son la fuente primordial de una actividad motivada y coordinada.

Denison, plantea cuatro principios integrativos que describen un proceso por el cual la cultura organizacional ejerce influencia sobre su efectividad: involucramiento,

consistencia, adaptabilidad y misión. Los dos primeros elementos tienen que ver con la perspectiva interna de la organización y las segundas con el marco externo o la relación con el entorno.

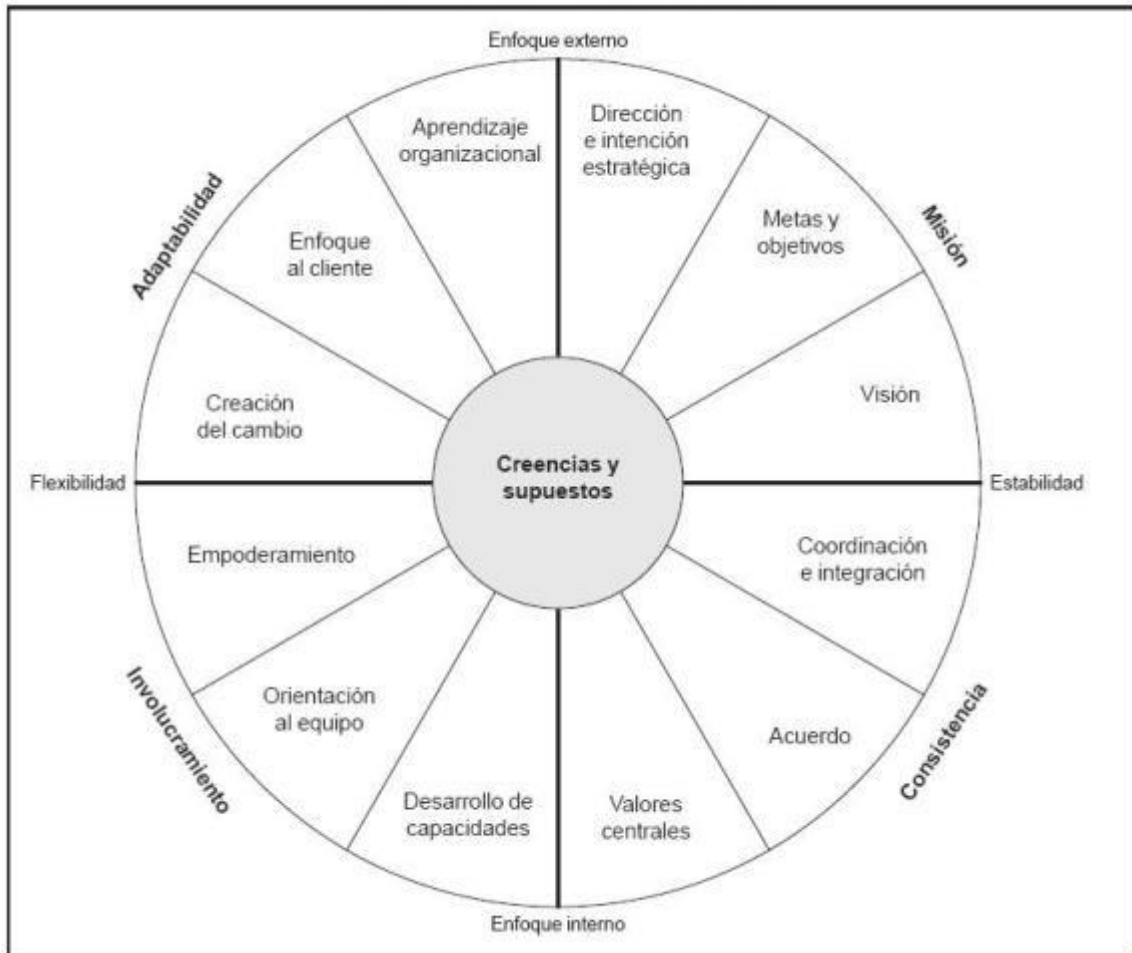


Figura 1: Elementos del modelo de Denison. Fey y Denison (2003)

Involucramiento, las organizaciones efectivas proveen poder a sus miembros, se organizan en equipos y desarrollan las capacidades humanas a todos los niveles. Los miembros de estas organizaciones están comprometidos con su trabajo y sienten que son una parte importante de la organización. Las personas de cualquier nivel jerárquico participan de las decisiones que afectarán su trabajo y perciben que éste está directamente relacionado con los objetivos de la organización. En el cuestionario, estos aspectos están medidos por las tres subescalas siguientes:

- Empoderamiento, se refiere a los individuos que tienen autoridad, iniciativa y capacidad para dirigir su propio trabajo; generando un sentimiento de

pertenencia y responsabilidad hacia la organización.

- Orientación al equipo, el valor reside en el trabajo cooperativo hacia objetivos comunes, sintiéndose todos los empleados responsables del mismo. La organización depende de los esfuerzos del trabajo en equipo para alcanzar los objetivos.
- Desarrollo de capacidades, la organización invierte de forma continuada en el desarrollo de las competencias y habilidades de sus empleados con el objeto de mantener su competitividad y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.

Consistencia, el comportamiento de las personas está marcado por un conjunto de valores que induce a líderes y seguidores a alcanzar acuerdos, de manera que las actividades de la organización queden coordinadas adecuadamente. Las organizaciones con estas características tienen una cultura fuerte y distintiva que influye firmemente en el comportamiento de sus trabajadores. La consistencia es una fuente de estabilidad e integración interna resultado de una visión compartida y un alto grado de conformidad.

Este rasgo cultural es medido a través de tres índices que son:

- Valores centrales, los miembros de la organización comparten una serie de valores que crean un sentimiento de identidad y un conjunto claro de expectativas.
- Acuerdo, los miembros de la organización son capaces de lograr acuerdos en los temas esenciales.
- Coordinación e integración, diferentes áreas y unidades de la organización son capaces de trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes.

Adaptabilidad, las organizaciones adaptativas toman a sus clientes como guía, asumen riesgos y aprenden de sus errores, y tienen capacidad, experiencia en introducir cambios. Continuamente están mejorando la capacidad de crear valor para sus clientes. Así mismo las organizaciones con elevada adaptabilidad usualmente experimentan crecimiento en las ventas e incremento de las cuotas de mercado. Esta dimensión cultural se mide por medio de tres subescalas:

- Orientación al cambio, la organización está capacitada para crear nuevos espacios conducentes al cambio. Es capaz de interpretar adecuadamente el entorno del negocio, reaccionar rápidamente a las modas vigentes y anticipar futuros cambios.

- Orientación al cliente, la organización conoce a sus clientes y anticipa sus futuras necesidades. Refleja el grado en el que la organización está guiada por la preocupación de satisfacer a sus clientes.
- Aprendizaje organizacional, a organización recibe, interpreta y transforma señales del entorno en oportunidades que alienten la innovación, ganando conocimiento y desarrollando capacidades.

Misión, el rasgo cultural más importante de todos sea el sentimiento de misión. Las organizaciones que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro. Las organizaciones con más problemas son a menudo aquellas que han de cambiar su misión principal. Se requiere un fuerte liderazgo que defina una visión de futuro y construya una cultura que apoye dicha visión. Los tres índices que componen esta dimensión son:

- Dirección estratégica, claras intenciones estratégicas expresan el propósito de la organización y muestran el modo en como todos los empleados pueden contribuir al desarrollo de la organización.
- Metas y objetivos, la misión, la visión y la estrategia pueden vincularse las metas y objetivos que faciliten a cada empleado una dirección precisa a su trabajo.
- Visión, la organización tiene una imagen compartida sobre la manera en que desea ser reconocida en el futuro. Esta perspectiva común encarna los valores nucleares y captura los corazones y las mentes de las personas que componen la empresa, proporcionando guía y dirección.

Entre los modelos propuestos por Hofstede, Hofstede y Minkov (2010) con respecto al de Schein (2010), existen semejanzas en cuanto a las características, dado que hacen mención a los valores básicos que en un momento dado ejercen una influencia en el comportamiento de la organización. Por otro lado, la relación a las características de los modelos de Denison (1991) y Cameron y Quinn (2011), ambos modelos permiten estudiar y diagnosticar las relaciones entre la cultura y el desempeño organizacional.

En resumen, de los modelos detallados anteriormente, se pudo encontrar que en el caso de

Schein (2010) establece una relación entre el liderazgo y la cultura para alcanzar los objetivos de la organización. En el caso de Hofstede, Hofstede y Minkov (2010) define perfiles culturales considerando las variables propuestas. Por otro lado, las ventajas de los modelos propuestos por Cameron y Quinn (2011) y por Denison (1997); es que se puede explicar la relación entre la cultura y el desempeño. Además, en el caso de Cameron y Quinn (2011) se puede identificar la cultura dominante y cómo piensan los miembros de la organización que debería ser, y en el caso de la teoría de Denison ayuda a identificar los rasgos de la cultura relacionados a la consistencia, involucramiento, adaptabilidad y misión. Estos rasgos pueden ser medidos y comparados. En todos los modelos de CO propuestos por los autores existe un instrumento (cuestionario) a excepción de Schein (2010) el cual utilizó entrevistas y la observación.

1.3.4 Psicometría

Etimológicamente, psicometría es una disciplina que tiene por objeto la medición de la “psique”; es decir, medición de capacidades, atributos o características psicológicas. Su objetivo es establecer “teorías sobre” y “métodos para” la medición en psicología y en otras disciplinas. Se caracteriza porque utiliza la formulación matemática para desarrollar teorías y modelos para la medición de variables psicológicas, para promover métodos, técnicas e instrumentos para medir variables en cualquier contexto de especialización de las ciencias sociales y de la salud (Abad, Olea, Ponsoda, y García 2011).

Así también, Muñiz (2003) lo define como un conjunto de métodos, técnicas y teorías implicadas en la medida de las variables psicológicas, teniendo en cuenta su especialización en las propiedades métricas exigibles a este tipo de medida.

Adaptación

Según Fernández, Cayssials y Pérez (2009) “son estudios que deben realizarse para ajustar una prueba original proveniente de un determinado medio sociocultural y adaptarlo a otro” (p.161)

Validez

Hernández et al. (2014), en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir e indica que la validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica.

Según Muñiz (2003) define a la validez como “el conjunto de pruebas y datos que han de recogerse para garantizar la pertinencia de tales inferencias”. Este autor menciona tres tipos de validez:

- **Validez de contenido:** alude a la necesidad de garantizar que el test constituye una muestra adecuada y representativa de los contenidos que pretende evaluar con él. (Muñiz, 2003). Asimismo, Santisteban (2009) hace énfasis en la relevancia del contenido. Para establecerla se debe conocer el constructo y solo un experto puede concluir que cumple con este tipo de validez (p.217).
- **Validez de predictiva o de criterio:** se refiere al grado de eficacia con el que se puede predecir o pronosticar una variable de interés (criterio) a partir de las puntuaciones de ese test. (Muñiz, 2003)
- **Validez de constructo:** se refiere a la recogida de evidencia empírica que garantiza la existencia de un constructo psicológico en las condiciones exigibles a cualquier otro modelo o teoría científica. (Muñiz, 2003)

Análisis factorial (AF), técnica utilizada para descubrir agrupaciones de variables de tal forma que las variables de cada grupo están altamente correlacionadas. De este modo se consigue reducir un número de variables intercorrelacionadas a un número inferior de factores no correlacionados, que permiten explicar la mayor parte de variabilidad de cada una de las variables. Montoya (2007)

Tipos de AF, según Méndez y Rondón (2012)

- **Análisis factorial exploratorio (AFE)**, establece de manera interna una estructura interna, al generar nuevos factores a partir de un conjunto de variables, o reducir el número de factores.
- **Análisis factorial confirmatorio (AFC)**, se evalúa hasta qué punto un conjunto de factores organizados teóricamente se ajusta a los datos.

Confiabilidad

Para Meneses et al., (2013) confiabilidad es aquella propiedad que valora consistencia y precisión en la medida. Es decir, si la medida toma valores consistentes y precisos, se puede confiar en los resultados obtenidos cuando se aplica un test. Entre los tipos de confiabilidad tenemos:

- **Coefficiente alfa de Cronbach**, hace referencia al grado en que cada una de las partes de las que se compone el instrumento es equivalente al resto. Meneses et al., (2013). Por otro lado, Aiken (2003) menciona que un coeficiente de confiabilidad de .60 y .70 es muy modesto, por lo cual una investigación puede resultar confiable.
- **Coefficiente de estabilidad (Test – Retest)**, consiste en aplicar el instrumento en dos oportunidades a los mismos sujetos (Muñiz, 2003), se establece una ampliación de tiempo bajo las mismas condiciones con la finalidad de obtener el índice de correlación.
- **División por dos mitades**, se divide un test en dos partes, estas deben ser equivalentes para garantizar una adecuada consistencia interna. Meneses et al. (2013). Asimismo, sirve para estimar la correlación de los ítems del constructo, para lograr obtener la confiabilidad del instrumento con el coeficiente de Kuder Richardson (KR20) y el coeficiente de alfa de Cronbach (Sánchez y Reyes, 2015).

Además, resulta indispensable mencionar otros instrumentos de medición que guarda relación con el presente estudio, como es la escala y el percentil.

Escala

Según, Montero (2008) lo define como una medida compuesta que solo relaciona variables de la misma naturaleza, por lo tanto, todos los reactivos, ítems o preguntas están dirigidas a medir el mismo constructo, además se usa para medir constructos complejos como actitudes, habilidades, valores y rasgos de personalidad. Por ende, la escala resulta fácil de interpretar pues están representando una sola dimensión o constructo.

Estadística descriptiva

Toma y Rubio (2008) mencionan que es una rama de la estadística encargada de resumir los datos colectados, es decir se encarga de la clasificación de la información de resumen, mediante cuadros o gráficos que describen en forma apropiada y resumida la información captada.

Frecuencias

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “es un conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías”. (p. 282)

Desviación estándar

Bernal (2010) señala que es el promedio de desviaciones de las puntuaciones con respecto a la media o promedio. Cuanto mayor sea la dispersión de los datos respecto a la media, mayor será la desviación estándar.

Asimetría y curtosis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) son estadísticos que se utilizan para conocer cuánto se parece una distribución a la distribución teórica llamada curva normal o campana de Gauss, donde se concentran las puntuaciones.

Medidas de tendencia central

Media, es el promedio denominado también como la media aritmética, se obtiene al sumar los valores en un conjunto de datos y luego dividir los resultados entre la cantidad total de los valores. (Toma y Rubio, 2008)

Mediana, es el valor central de un conjunto. Si hay un número impar de valores en un pequeño conjunto de datos, entonces esto no sería fácil de hallar. (Toma y Rubio, 2008)

Moda, para indicar en que función se presentó con mayor frecuencia (que categoría presento el conteo más elevado) es lo que se conoce como moda. Se trata de la categoría más frecuente y por ende es más fácil de hallar que la media y la mediana. (Toma y Rubio, 2008)

Percentil

Fernández, Cayssials y Pérez (2010) el percentil llamado también centil por muchos autores, expresa el porcentaje de mediciones de la muestra tiene por debajo o en el mismo valor cada puntaje bruto (p.86). Asimismo, es una medida de posición por lo cual nunca debe ser mayor a 99, a su vez es fácil de interpretar y finalmente es presentado en una tabla denominada Baremo.

1.4. Formulación del Problema

¿Qué características psicométricas presenta la escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Se considerará cinco criterios para justificar el presente estudio, según Hernández et al, (2014).

El presente estudio tiene por conveniencia adaptar una escala que mida cultura organizacional en colaboradores de un contact center, y que a la vez contribuirá a futuras investigaciones que deseen contar con un instrumento válido y confiable para evaluar la cultura organizacional. Asimismo, beneficiará a los psicólogos organizacionales y a recursos humanos en general.

Por otro lado, la relevancia social de acuerdo a las investigaciones revisadas en nuestro contexto no contamos con un instrumento que evalúe cultura organizacional y que este se encuentre a disponibilidad de las organizaciones. Por tal motivo, a través de la investigación se aportará un instrumento que mida cultura organizacional en colaboradores de un contact center, y de esa forma conocer si en la organización prima una cultura organizacional en cada colaborador. Asimismo, los datos obtenidos del estudio ayuden a crear estrategias que fortalezcan la cultura organizacional.

Su implicancia práctica del estudio se dará en medida que los colaboradores del contact center contarán con un instrumento adaptado a las características de la población, y a la vez que cuente con adecuadas propiedades psicométricas para medir cultura organizacional;

siendo un aporte al área organizacional. De esta manera ayudará a identificar el grado de cultura.

El valor teórico de la investigación, es de gran importancia realizar más estudios, sobre la variable en relación a los colaboradores de una organización. Esto en razón, que no se identificó estudios de adaptación de instrumentos a nivel nacional, particularmente con la variable cultura organizacional en colaboradores de un contact center.

Por último, la utilidad metodológica del estudio contribuye significativamente en el campo tecnológico de la psicometría en nuestro medio local, puesto que propone una herramienta de evaluación apropiada a la realidad y para el área organizacional. La evaluación se realizará a través de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores y en paralelo que sea válido y confiable para ser aplicado en colaboradores de un contact center. Por consiguiente, la utilidad se dará en medida que los resultados de esta investigación sirvan de antecedentes para futuras investigaciones sobre cultura organizacional, a la vez incentivará a la construcción y adaptación de nuevos instrumentos. En conclusión, se pretende que este instrumento sea de gran utilidad para el área organizacional y para medir cultura organizacional en colaboradores de un contact center en la ciudad de Lima.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Adaptar la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Adaptar lingüísticamente la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Comprobar la validez de contenido mediante la V de Aiken de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS).

Objetivo específico 3

Estimar la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

Objetivo específico 4

Hallar la confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el análisis ítem-test y la aplicación de la técnica de mitad y mitad de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

Objetivo específico 5

Elaborar percentiles de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente estudio, es de enfoque cuantitativo, porque se utilizará la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista 2014). Además, el tipo de diseño es instrumental, según Montero y León (2007), refieren que están orientados al desarrollo de pruebas y apartados, en el cual también está incluido la adaptación, así como el estudio de las propiedades psicométricas de los mismos. Asimismo, es de tipo tecnológico ya que se demuestra la validez de técnicas en las cuales se aplican nociones científicas que determinan su eficacia en la modificación de un hecho (Sánchez y Reyes 2015). Por último, es necesario precisar que esta investigación es de carácter psicométrico, en este sentido Alarcón (2013) refiere “son estudios orientados a crear, estandarizar test y escalas de medición psicológica” (222). Entonces, al ser de tipo psicométrico está relacionado con la construcción y adaptación de instrumentos, que miden fenómenos psicológicos. Por lo que está relacionado con el análisis de la validez y confiabilidad de un test, por estar involucrado en su desarrollo.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variable

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una variable “es una propiedad que tiende a variar y por lo tanto puede medirse u observarse, en torno a ello gira toda la investigación” (p. 105). Asimismo, Arias (2012) indica que variable es una característica, cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control de una investigación. La variable de estudio, cultura organizacional es por su naturaleza cualitativa, ya que representa propiedades o características abstractas, que no son directamente medibles; sin embargo, al operacionalizar, la variable de estudio se estableció claramente sus dimensiones, sus indicadores y sus respectivos ítems, para luego asignarles valores numéricos, de acuerdo a las reglas de la psicometría, estas se pueden medir en escala de intervalo y por lo tanto es factible realizar diferentes cálculos estadísticos con estos datos. Finalmente, cuando los puntajes obtenidos por los evaluados son interpretados y convertidos a categorías diagnósticas, también pueden expresarse en escala ordinal, en un orden jerárquico de menor a mayor y viceversa, que permiten determinar el grado de presencia de las propiedades que pertenecen a estos constructos teóricos. Alarcón, (2013).

2.2.2. Operacionalización

Carrasco (2008) “es un proceso metodológico que consta en la descomposición deductiva de las variables que forma el problema, pues parte de lo más general a lo más específico”.
(p.226)

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: cultura organizacional de Denison (DOCS)

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Cultura Organizacional	La cultura organizacional se define como: "Los valores, las creencias y principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos". (Denison, 1991, p. 2)	Se procederá a medir la variable a través de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS), la cual considera las puntuaciones Likert de las cuatro dimensiones de Cultura Organizacional en percentiles	Involucramiento	Envolvimiento	1-2-3-4-5	La escala está compuesta por 60 ítems de opción múltiple Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Neutral=3 De acuerdo=4 Total de acuerdo=5
				Trabajo en equipo	6-7-8-9-10	
				Desarrollo de capacidades	11-12-13-14-15	
			Consistencia	Valores centrales	16-17-18-19-20	
				Acuerdo	21-22-23-24-25	
				Coordinación e integración	26-27-28-29-30	
				Orientación al cambio	31-32-33-34-35	
			Adaptabilidad	Orientación al cliente	36-37-38-39-40	
				Aprendizaje organizativo	41-42-43-44-45	
				Dirección y propósitos estratégicos	46-47-48-49-50	
	Misión	Metas y objetivos	51-52-53-54-55			
		Visión	56-57-58-59-60			

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población es el grupo que cumple con determinados criterios, sobre el que se generalizan los resultados (Hernández et al., 2014, p.174). Asimismo, para Arias (2012), la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Por lo tanto, en la presente investigación la población está conformada por 1000 colaboradores entre 18 a 54 años de ambos sexos del contact center.

2.3.2. Muestra

Según, Arias (2012) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p. 83). Es decir, es aquella que por su tamaño y particularidades similares a las del conjunto, se puede inferir o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. Asimismo, Bernal (2010) indica que una muestra, es la parte de la población que se selecciona y de la cual se obtiene información real para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Alarcón (2013) menciona que, en una encuesta piloto, el cuestionario y los procedimientos del estudio, son sometidos a prueba previamente, para luego generalizar su uso. Por lo tanto, la aplicación se realiza sobre una pequeña muestra con características similares a la población en la que se efectuará la investigación.

La prueba piloto está conformada por 110 colaboradores, sobre el que se realizará un análisis estadístico de las propiedades psicométricas de la escala, para comprobar si es factible generalizarlo o debe ser reformulado algunos ítems.

Entonces al elegir el tamaño de la muestra tiene que ser lo más representativa posible, para poder generalizar los resultados significativos encontrados a la población en la que se enfocó el estudio en un principio. Por lo tanto, las poblaciones de las que se extrae la muestra, deben presentar variedad en las características, buscando realizar una representación de la población total (Coolican 2005).

Por lo que la misma está conformado por colaboradores de las diferentes áreas del contact center, que estuvo conformada por 421 colaboradores del contact center de la ciudad de Lima.

2.3.3. Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, lo definen como aquel en que se seleccionan individuos que posee claramente las situaciones que se analizan o se estudian en la investigación. (p.241).

Así también, Arias (2012) “es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. Asimismo, será de forma intencional debido a que los elementos serán escogidos con base a criterios o juicios preestablecidos”. (p. 85)

Para este tipo de muestreo las posibilidades de ser escogidas son inciertas, ya que no se fija el tamaño de muestra, pero esto no significa que no sea una muestra representativa. Además, que el muestreo intencional o de conveniencia busca obtener su muestra, mediante la inclusión de grupos típicos (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding ,2014).

En la investigación se considerarán los siguientes criterios de clasificación:

2.3.4. Criterios de inclusión:

Se consideró a los colaboradores:

- Pertenecientes al contact center de la ciudad de Lima.
- Dentro del rango de edad, entre 18 y 54 años.
- Dispuestos a participar de forma voluntaria.
- Colaboradores presentes en la fecha de evaluación.
- Colaboradores que respondan correctamente el protocolo de evaluación.
- Colaboradores que se encuentren laborando mayor a tres meses.

2.3.5. Criterios de exclusión:

No se consideró a los colaboradores que:

- Hayan contestado de manera inadecuada los items del instrumento.
- No deseen participar de la investigación.
- Colaboradores que no se encuentren presentes en la fecha de evaluación.

Asimismo, de acuerdo a los objetivos de la investigación se seleccionó a los sujetos del estudio siguiendo los criterios mencionados anteriormente.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de los datos, mediante el cual se evaluó las propiedades psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS).

La encuesta es un conjunto de preguntas estructuradas con reactivos que sirven para medir la variable que nos interesa en el estudio, para que sean respondidos por la muestra, con el fin de obtener de forma sistemática información sobre la variable en la que se enfoca la investigación (Alarcón, 2013).

Por otro lado, Arias (2012), indica que el cuestionario, es la modalidad de encuesta que se realiza de manera escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin la intervención del encuestador. También Bernal (2010) señala el cuestionario como un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos del proyecto de investigación; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

Asimismo, Chasteauneuf (2009) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

2.4.2. Instrumento

La variable de estudio es cultura organizacional que va ser medida, a través de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS), que ha sido adaptada y estandarizada en España, por Bonavia, Prado y García-Hernández (2010), **con** el fin de contar con un instrumento adaptado al castellano y a su contexto sociocultural, en estudiantes de una universidad de Valencia.

Alarcón (2013) menciona que el propósito de la construcción o adaptación de un test, es desarrollar instrumentos de medición que reúnan los requisitos de “validez” y “confiabilidad”, siendo buenos predictores de la conducta (p.224).

Ficha técnica:

Nombre original:	Denison Organizational Culture Survey
Nombre en español:	Escala de Cultura Organizacional DOCS
Autor:	Daniel Denison
Aparición:	1991
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación:	Bonavia, Prado y García-Hernández (2010)
Administración:	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación:	Público en general
Finalidad:	Al aplicar la escala de diagnóstico cultural, se puede identificar áreas de mejoramiento y diseñar acciones que ayude a corregir debilidades y a acentuar sus fortalezas.
Significación:	La escala de cultura organizacional permite evaluar cuatro dimensiones culturales básicas: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión.
Normas de calificación:	El instrumento consta de 60 ítems cerrada, la puntuación para cada dimensión es: 1 Muy en desacuerdo; 2 En desacuerdo; 3 Neutral; 4 De acuerdo; 5 Total de acuerdo.
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento versión española

Validez

Bonavia, Prado y García-Hernández (2010), para la adaptación de la escala de Cultura organizacional de Denison (DOCS) al español, se realizaron la validez de contenido, para ello se obtuvo la versión en español del cuestionario original facilitada por el autor; cada miembro del equipo realizó la traducción de cada ítem al castellano para debatirlas; asimismo uno de los investigadores tiene una reconocida experiencia en traducción de inglés al castellano y viceversa. Luego, se realizó el estudio piloto adaptado a 22 personas, al finalizar fueron entrevistados para conocer la opinión sobre el cuestionario y sugerencias, que fueron modificadas en la versión castellana para su aplicación empírica a una muestra de 488 personas. También, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, entre las 12 subescalas y las 4 dimensiones. Las correlaciones entre las subescalas se encuentran entre 0.50 y 0.76 y la más baja de 0.39, en ambas significativas al nivel de 0.01. Las correlaciones entre las 4 dimensiones son superiores a 0.70 y significativas al nivel de 0.01.

Por otro lado, la validez de la variable cultura organizacional del instrumento fue calculada a través del análisis factorial, donde se realizó el análisis factorial exploratorio, empleando el método de máxima verosimilitud por rotación varimax y el análisis factorial confirmatorio presentan cinco modelos: cuatro por cada una de las dimensiones y una de segundo orden, los valores obtenidos muestran un ajuste adecuado. De esta manera la escala de cultura organizacional mantiene una adecuada validez factorial.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de la escala de cultura organización de Denison (DOCS) al español, se calculó la consistencia interna mediante el índice alpha de Cronbach los valores hallados muestran una elevada consistencia de 0.97 y para las dimensiones y subescalas se encuentra por encima de 0.70, a excepción de la subescala valores de 0.68, esto mejoraría a 0.78 si el ítem 19 se eliminará. Los resultados detallados en la adaptación, son muy similares a los datos obtenidos en el cuestionario original. En conclusión, el valor obtenido muestra la confiabilidad de la escala.

2.5. Métodos de análisis de datos

Finalizada la etapa de recolección de información, se realizó la depuración de los mismos teniendo en cuenta los criterios de selección mencionados para el estudio, la ausencia de respuestas o colaboradores menor a 3 meses laborando.

Se utilizó el software de hojas de cálculo de Microsoft Excel y el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS versión 24. Para luego realizar los siguientes procedimientos en el procesamiento de los datos, primero se realizó un análisis descriptivo de los ítems, posteriormente se realizó la prueba de KMO y test de esfericidad de Bartlett para analizar la validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio y confirmatorio,

Luego para demostrar la confiabilidad del instrumento se usó el método de consistencia interna utilizando el estadístico alfa de Cronbach, el análisis ítems-test y la técnica de mitad y mitad de Guttman, en la que se halló valores por la prueba completa y por cada dimensión.

Finalmente, se estimaron puntajes percentiles para medir la variable cultura organizacional. De tal manera, se presentarán los resultados de forma ordenada en tablas y figuras que cumplan con los objetivos propuestos en la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Los principios éticos y legales que se encuentran en el presente estudio, están diseñados para alcanzar tres objetivos planteados por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010), las cuales con:

- Afirmar la exactitud del conocimiento científico.
- Proteger los derechos y las garantías de los participantes en la investigación.
- Preservar los derechos de la propiedad intelectual.

El primer objetivo hace referencia al citado de los trabajos previos, a no manipular la información, ni falsear los datos obtenidos en el proceso de investigación, asimismo brindar la información necesaria a otro investigador para que pueda ser replicado y verifique los resultados hallados.

Además, se debe proteger la identidad de los colaboradores de la investigación, esto se realizará mediante un consentimiento firmado y con la carta de presentación dirigida al Responsable del área de la empresa donde se aplicará el instrumento.

Para proteger los derechos de propiedad intelectual, se debe adjudicar créditos a los autores de las publicaciones utilizadas tanto información bibliográfica, como tablas o gráficos.

III. RESULTADOS

3.1. Adaptación lingüística

Ver Anexo 1

Interpretación: Se realizó la adaptación lingüística de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) y se modificaron 24 de los 60 ítems que conforman la escala un 40% de sus reactivos (2, 3, 4, 5, 7, 8, 12, 13, 15,16, 17, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 34, 36, 38, 43, 42, 45, 55, 58). Las modificaciones se agruparon en ajustes de ambivalencia, vocabulario para delimitar el ítem, en el ámbito de comprensión se eliminó y reemplazo términos más acorde con el contexto local, se realizó una modificación en la estructura de la redacción con el fin de facilitar la comprensión y conservar el contenido teórico.

3.2. Validez de contenido mediante la V de Aiken de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS)

Ver Anexo 2

Interpretación: Se utilizó el coeficiente V de Aiken que se encuentra un $V > 0.80$ en los 60 ítems. Dado que se considera como valor límite inferior $V = 75$, por lo tanto, se concluye que todos los ítems del instrumento cumplen los requerimientos de este tipo de evidencia de validez.

3.3. Análisis de las propiedades psicométricas

Ver Anexo 3

Interpretación: Se considera al ítem como aceptable para medir la variable, cuando ninguno de los ítems en cada alternativa supera el 80% de frecuencia, por lo cual pueden considerarse adecuados. En tanto el coeficiente de asimetría de Fisher todos los ítems se encuentran entre los valores de -1.5 a +1.5. De la misma manera, lo valores del coeficiente de curtosis oscilan entre + 1.5 a - 1.5. El índice de homogeneidad muestra valores superiores a 0.20 (Kline, 1993). Siendo la excepción los ítems 29 y 43; por otra parte, el criterio de las comunalidades indica que todos los ítems muestran valores superiores o próximos a 0.40, los valores obtenidos son adecuados. Por lo tanto, se puede concluir que de los 60 ítems que componen la prueba, solo 58 ítems contribuyen a medir la variable cultura organizacional.

Tabla 2

Prueba de KMO y Test de esfericidad de Barlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,954
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	12724.448
	Gl	1431
	Sig.	,000

En la tabla 2, se observa que el índice de KMO fue de .954, siendo próximo a la unidad, por lo tanto, indica que es aceptable. Por otro lado, el test de esfericidad de Barlett muestra un valor estadísticamente significativo ($p < .001$). Por lo que ambos análisis indican que es pertinente el análisis factorial.

Alarcón (2103), elaboró un baremo para interpretar los valores de KMO. En el baremo, los valores $KMO \leq 0.50$ inaceptable (indica no proseguir el análisis), $KMO > 0.50$ malo, $KMO > 0.60$ regular, $KMO > 0.70$ mediano, $KMO > 0.80$ bueno, $KMO > 0.90$ muy bueno. En nuestro estudio indica un valor muy bueno, según Alarcón, se puede llevar a cabo el análisis factorial.

3.4. Validez basada en la estructura interna (análisis factorial exploratorio)

Tabla 3

Método de Kaiser para la determinación de número de factores

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	21.132	36.434	36.434	21.132	36.434	36.434	8.373	14.436	14.436
2	2.592	4.469	40.903	2.592	4.469	40.903	4.796	8.269	22.706
3	1.949	3.361	44.264	1.949	3.361	44.264	3.285	5.663	28.369
4	1.515	2.613	46.876	1.515	2.613	46.876	3.221	5.553	33.922
5	1.466	2.528	49.404	1.466	2.528	49.404	2.676	4.613	38.535
6	1.313	2.263	51.667	1.313	2.263	51.667	2.659	4.584	43.119
7	1.238	2.135	53.802	1.238	2.135	53.802	2.598	4.479	47.598
8	1.155	1.992	55.794	1.155	1.992	55.794	2.389	4.12	51.718
9	1.092	1.882	57.676	1.092	1.882	57.676	2.072	3.573	55.291
10	1.05	1.811	59.487	1.05	1.811	59.487	1.935	3.337	58.628
11	1.027	1.771	61.258	1.027	1.771	61.258	1.526	2.63	61.258
12	0.963	1.661	62.919						
13	0.92	1.587	64.506						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 3, para determinar el número de factores encontrados en el instrumento es el método Kaiser, que establece el valor para considerar que existe un factor en la escala es a partir de 1.00. Como se observa, los ítems se agrupan en once factores, lo cuales explican el 61,258% de la varianza acumulada.

Tabla 4

Matriz de componentes rotados por el Método Varimax con Kaiser

	Componente										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
CO2	0.442										
CO6	0.584										
CO10	0.667										
CO13	0.46										
CO14	0.502										
CO18	0.56										
CO21	0.455										
CO22	0.484										
CO25	0.611										
CO26	0.495										
CO30	0.483										
CO37	0.597										
CO40	0.333										
CO41	0.583										
CO45	0.65										
CO48	0.447										
CO49	0.575										
CO53	0.667										
CO56	0.499										
CO57	0.514										
CO4		0.636									
CO7		0.449									
CO8		0.429									
CO12		0.638									
CO20		0.355									
CO36		0.396									
CO46		0.433									
CO47		0.673									
CO1			0.61								
CO5			0.488								
CO9			0.695								
CO17			0.532								
CO33			0.426								
CO38			0.437								
CO55			0.395								
CO11				0.585							
CO19				0.6							
CO27				0.46							
CO54				0.652							
CO28					0.471						
CO52					0.606						
CO60					0.489						
CO23						0.624					
CO24						0.519					
CO31						0.5					
CO32						0.412					
CO35						0.321					
CO42							0.379				
CO44							0.384				
CO58							0.686				
CO59							0.443				
CO15								0.657			
CO34								0.506			
CO39								0.629			
CO50								0.763			
CO3									0.417		
CO16									0.509		
CO51									0.372		

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 34 iteraciones.

En la tabla 4, se muestra la matriz de componentes rotados se agruparon en once factores: en el primer factor lo conforman los ítems 2, 6, 10, 13, 14, 18, 21, 22, 25, 26, 30, 37, 40, 41, 45, 48, 49, 53, 56 y 57; en el segundo factor lo conforman los ítems 4, 7, 8, 12, 20, 36, 46 y 47, el tercer factor lo conforman los ítems 1, 5, 9, 17, 33, 38 y 55; en el cuarto factor lo conforman los ítems 11, 19, 27 y 54; en el quinto factor lo conforman los ítems 28, 52 y 60; en el sexto factor lo conforman los ítems 23, 24, 31, 32 y 35; en el séptimo factor lo conforman 42, 44, 58 y 59; en el octavo factor lo conforman los ítems 15, 34, 39 y 50; en el noveno factor lo conforman los ítems 3, 16 y 51. Finalmente los factores 10 y 11 no poseen ítems.

En conclusión, mediante la matriz de componentes rotados los valores se agruparon en nueve factores, para ser considerado un factor óptimo para evaluar cultura organizacional debe poseer al menos tres ítems por cada uno.

3.5. Validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS)

Tabla 5

Análisis factorial confirmatorio (n=405)

Estadístico	Valor de aceptación	Modelo 1	Modelo 2	
		4 factores Covarianza	4 factores Eliminando items	
	X ²	p > 0.05	5010,04 (p=.000)	759,65 (p=.000)
Índice de ajuste global	RMSEA	<= .07	0.07	0.06
	GFI	>= .90	0.68	0.91
	NFI	>= .95	0.66	0.9
Índice de ajuste incremental	TLI	>= .90	0.73	0.9
	CFI	>= .90	0.74	0.9
	X ² /gl	>2	2.94	2.4
Índice de parsimonia	AGFI	>= .90	0.68	0.9
	PGFI	>= .90	0.634	0.73
	SRMR	<= .08	0.06	0.04

X²=Chi-Cuadrado, RMSEA=media cuadrática, GFI=índice de bondad de ajuste, NFI=índice de ajuste normado, TLI=índice de Turkey-Lewis, CFI=índice de ajuste comparativo, X²/gl=Chi-Cuadrado/grado de libertad, AGFI=índice de bondad de ajuste ajustado, PGFI=, SRMR=residuo estandarizado cuadrático medio

En la tabla 5, se muestran los resultados del análisis factorial confirmatorio de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) con una estructura de cuatro factores. En el primer modelo de 60 ítems del instrumento, en el índice de ajuste global; chi-cuadrado (X²) cumple con los supuestos de distribución adecuados (p>=0.00) siendo un nivel significativo. El valor obtenido del (RMSEA=0.07) muestra un ajuste razonable. El índice de parsimonia obtiene un chi-cuadrado entre grado de libertad (X²/gl=2.94) evaluando una buena calidad de ajuste del modelo. El valor obtenido del (SRMR=0.06) considerándose un ajuste adecuado. Sin embargo, los otros estadísticos reportan aproximaciones al criterio límite; es decir los valores del primer modelo no se ajustan.

En el segundo modelo con cuatro factores, se eliminaron los ítems (4,5,7,8,11,12,14,15,16, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 32, 33, 34, 38, 39, 43, 44, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56 y 58) obteniendo 27 ítems. Los índices de ajuste global ($\chi^2=759,65$), (RMSEA=0.06), (GFI=0.91) se ajustan a los valores de aceptación. A diferencia (NFI=0.9) el rango de variación de este índice es entre 0 a 1 y se recomienda valores (≥ 0.95) el valor obtenido es próximo, pero no cumple lo establecido. Los índices de ajuste incremental (TLI=0.9) y (CFI=0.9) indican un ajuste adecuado del modelo debido a que sus valores son próximos a la unidad. Los índices de parsimonia ($\chi^2/gl=2.4$), (AGFI=0.9), (SRMR=0.04) cumple con los valores de aceptación; (PGFI=0.73) su valor es próximo a la unidad.

El modelo estructural de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) bajo las técnicas multivariantes se llegó a establecer mayor ajuste con cuatro factores de 27 ítems; concluyendo que la Escala de Cultura Organizacional presenta validez de constructo a través del AFC

En relación a los estadísticos hallados, citado por Schreider, Stage, Nora, y Barlow (2006)

Estadístico chi-cuadrado: comprueba la significancia del modelo, contrasta la hipótesis nula de que todos los errores de nuestro modelo son nulos; por lo tanto, se busca “No” rechazar esta hipótesis, para no rechazarla, el nivel de significancia debe ser superior al 0.05.

Raíz cuadrada del error medio cuadrático (RMSEA): Steiger y Lind (1980) sugirieron compensar el efecto de la complejidad del modelo dividiendo, por el número de grados de libertad para probar el modelo. Valores inferiores a 0.08 son indicativos de un buen ajuste.

Índice de bondad de ajuste (GFI): Es un estadístico de prueba sugerido por Jöreskog y Sörbom (1986), nos señala la variabilidad explicada por el modelo, sus valores oscilan entre (0 = pobre ajuste) y (1 = perfecto ajuste). Valores superiores a 0.90, indican un buen ajuste.

Índice de ajuste Normalizado (NFI): Mide la reducción proporcional en función de ajuste cuando se pasa del modelo nulo al modelo propuesto (Bentler y Bonett, 1980). El rango de variación de este índice está entre 0 y 1, se recomiendan valores superiores a 0.95.

Índice de ajuste No Normalizado (NNFI) o Índice de Tucker-Lewis (TLI): compara el ajuste por grados de libertad del modelo propuesto y nulo (modelo de ausencia de relación entre las variables). Este índice tiende a 1 para modelos con muy buen ajuste, considerándose aceptables valores superiores a 0.90, aunque lo ideal sería valores mayores a 0.95.

Índice de ajuste Comparativo (CFI): indica un buen ajuste del modelo para valores próximos a 1 (Bentler y Bonett, 1980), se recomienda valores superiores a 0.95.

Índice de ajuste Incremental (IFI): Bollen, 1989; si se tienen dos modelos, con los mismos valores de chi-cuadrado del modelo nulo y propuesto, el que tenga menos parámetros presentará un valor más alto de IFI, siendo más adecuado. Se consideran aceptables valores próximos a 1, en especial mayores que 0.95.

X²/Razón Chi-cuadrado/ grados de libertad (gl): ante muestras grandes (entre 100 y 200), es fácil obtener un grado de significancia superior a 0.05 en el estadístico chi-cuadrado, es por ello que se ajusta por los grados de libertad. Se recomiendan valores mayores que 2.

Índice de bondad de ajuste ajustado (AGFI): Jöreskog y Sörbom (1986), ajusta el índice GFI por los grados de libertad del modelo propuesto y del modelo nulo. En la experiencia práctica, valores superiores a 0.90 son indicativos de un buen ajuste del modelo a los datos.

Índice de Bondad de Ajuste Parsimonioso (PGFI): consiste en ajustar el GFI basado en la parsimonia del modelo estimado. Se recomiendan valores mayores a 0.90.

Estructura factorial de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center (n=405)

Gráfico 2

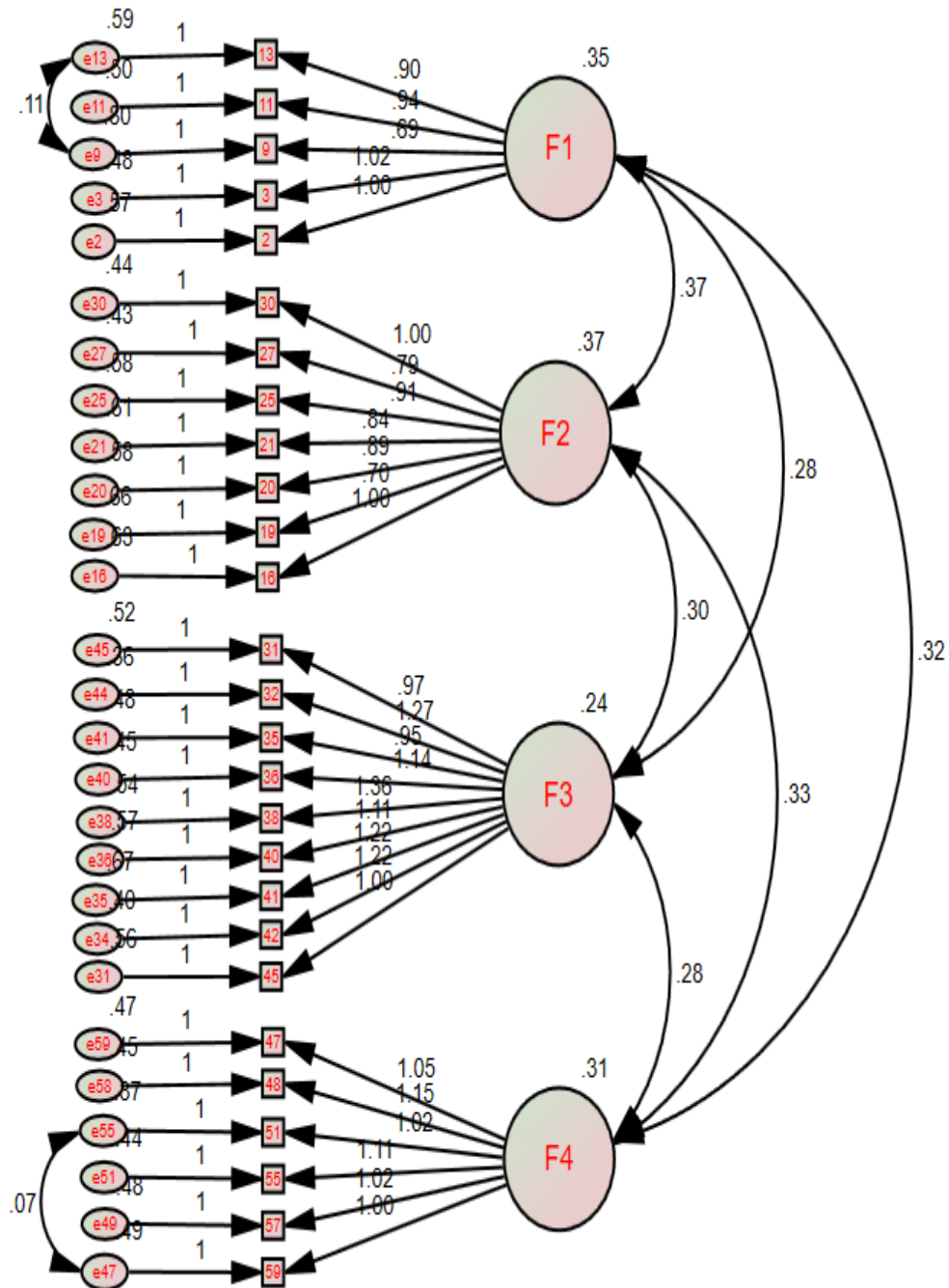


Figura 2:

Diagrama de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) según el modelo teórico de Denison.

3.6. Consistencia interna

Tabla 9

Análisis por consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach, el coeficiente de Guttman y la técnica mitad y mitad

	N de elementos	Alfa de Cronbach	Guttman	Coefficiente de Spearman-Brown
Escala completa	27	,940	,880	0.930

En la tabla 9, al realizar de la prueba completa, el análisis de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach muestra un valor ($\alpha=0.940$) y el coeficiente de Guttman un valor ($\lambda=0,880$) evidenciando que por ambos estadísticos los puntajes son aceptables para el estudio y muestra una buena correlación mediante el coeficiente de Spearman-Brown de longitud desigual entre la parte 1 y la parte 2 un valor de 0.930 siendo aceptable e indica que la parte 1 y la parte 2 existe una muy buena correlación, similar para medir el constructo.

Tabla 7

Análisis por consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach y el coeficiente de Guttman de la escala completa y dimensiones

Dimensiones	Alfa de Cronbach Versión española	Alfa de Cronbach	Guttman
Escala completa	0.97	,940	,880
Involucramiento	0.9	,718	,576
Consistencia	0.87	,775	,609
Adaptabilidad	0.87	,840	,767
Misión	0.93	,830	,715

En la tabla 7, se observa la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach de la versión adaptada 0.940 y el coeficiente de Guttman 0.880 siendo puntajes aceptables.

Se realizó el análisis por dimensiones, la dimensión Involucramiento el alpha de Cronbach es de 0.718 y el coeficiente de Guttman es de 0.576. La segunda dimensión Consistencia el alpha de Cronbach es de 0.775 y el coeficiente de Guttman es de 0.609. La tercera dimensión Adaptabilidad el alpha de Cronbach es de 0.840 y el coeficiente de Guttman es de 0.767. La cuarta dimensión Misión el alpha de Cronbach es de 0.830 y el coeficiente de Guttman es de 0.715.

Tabla 8

Análisis mediante el ítem-test de la escala de cultura organizacional de Denison

Items	Correlación de Pearson	Items	Correlación de Pearson	Items	Correlación de Pearson
CO2	,634**	CO25	,619**	CO41	,618**
CO3	,656**	CO27	,607**	CO42	,692**
CO9	,467**	CO30	,691**	CO45	,574**
CO11	,618**	CO31	,568**	CO47	,667**
CO13	,594**	CO32	,726**	CO48	,702**
CO16	,623**	CO35	,572**	CO51	,699**
CO19	,490**	CO36	,654**	CO55	,691**
CO20	,609**	CO38	,689**	CO57	,652**
CO21	,580**	CO40	,595**	CO59	,637**
TOTAL				1	

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8. En el análisis ítem-test, se observa que los 27 ítems presentan una correlación >0.20. Por lo tanto, el instrumento adaptado en colaboradores de un contact center muestra datos confiables.

Tabla 9

Análisis de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CO2	91.41	219.738	0.595	0.938
CO3	91.37	219.872	0.620	0.937
CO9	91.38	224.336	0.415	0.940
CO11	91.42	221.244	0.580	0.938
CO13	91.51	221.350	0.553	0.938
CO16	91.38	219.359	0.581	0.938
CO19	91.38	224.518	0.443	0.940
CO20	91.29	220.884	0.568	0.938
CO21	91.42	221.695	0.537	0.939
CO25	91.40	220.508	0.579	0.938
CO27	91.42	223.017	0.572	0.938
CO30	91.40	219.266	0.658	0.937
CO31	91.40	223.245	0.528	0.939
CO32	91.33	219.077	0.698	0.937
CO35	91.41	223.544	0.534	0.939
CO36	91.24	220.765	0.620	0.938
CO38	91.50	217.518	0.653	0.937
CO40	91.33	221.366	0.553	0.938
CO41	91.32	219.298	0.575	0.938
CO42	91.48	219.810	0.661	0.937
CO45	91.36	222.592	0.533	0.939
CO47	91.32	219.763	0.632	0.937
CO48	91.21	218.323	0.670	0.937
CO51	91.34	220.303	0.670	0.937
CO55	91.35	219.051	0.658	0.937
CO57	91.41	220.352	0.616	0.938
CO59	91.26	220.748	0.601	0.938

En la tabla 9, los 27 items de la escala adaptada presentan un coeficiente alfa de Cronbach > 0.70. Por lo tanto, el instrumento muestra confiabilidad.

3.7. Percentiles de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center

Tabla 10

Normas percentiles del DOCS versión adaptada, en colaboradores de un contact center

	CO	D1	D2	D3	D4	NIVEL
Percentiles	5	67.30	11.00	17.00	21.00	15.00
	10	75.00	13.00	19.00	24.00	16.00
	15	79.00	14.00	20.00	26.00	17.00
	20	81.00	15.00	21.00	28.00	18.00
	25	86.00	16.00	22.00	29.00	19.00
	30	89.00	16.00	23.00	29.00	20.00
	35	91.00	17.00	23.00	30.00	20.00
	40	93.00	17.00	24.00	31.00	21.00
	45	95.00	17.00	24.00	32.00	21.00
	50	97.00	18.00	25.00	32.00	22.00
	55	98.00	18.00	25.00	33.00	22.00
	60	100.00	18.00	26.00	33.00	23.00
	65	102.00	19.00	26.00	34.00	23.00
	70	104.00	19.00	27.00	35.00	23.00
	75	105.00	20.00	27.00	35.00	24.00
	80	107.80	20.00	28.00	36.00	24.00
	85	111.00	20.00	29.00	37.00	26.00
	90	114.00	21.00	30.00	38.00	26.00
	95	116.70	22.00	31.00	40.00	28.00
99	124.00	23.00	33.00	42.00	30.00	
Media	94.89	17.34	24.51	31.61	21.42	
Desviación estándar	15.413	3.208	4.206	5.396	3.928	
Mínimo	42	7	11	13	9	
Máximo	125	25	34	44	30	

En relación a la tabla anterior, los colaboradores que obtengan hasta 93 puntos obtendrán un bajo nivel de cultura organizacional. En cambio, aquellos colaboradores que muestren puntajes desde 95 hasta 104, estarán en el nivel de promedio. Finalmente, los colaboradores que obtengan puntuaciones desde 105 a 124, se mostrarán en el nivel alto en cultura organizacional.

IV. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación es adaptar la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center en la ciudad de Lima, 2018. A continuación, en este apartado se discuten los resultados del estudio comparándolos con los antecedentes y el marco teórico del presente estudio.

Con respecto a la adaptación semántica, se modificaron 24 ítems de los 60 ítems que conforman la escala, se delimitó, eliminó y reemplazo términos más acorde al contexto; teniendo concordancia con la investigación de Vargas y Mora-Esquivel (2017) que modificaron 22 ítems de los 60 ítems en su adaptación costarricense.

En cuando a la validez se realizó el análisis factorial, se analizó previamente la pertinencia del mismo mediante la medida de adecuación muestral KMO y el test de esfericidad de Bartlett en el cual se obtuvo un puntaje aceptable por ambos análisis; siendo factible realizarlo con un valor de 0.954, evidenciando el análisis factorial.

Posteriormente se realizó el análisis factorial exploratorio mediante el método de extracción de componentes principales, mediante rotación Varimax que no confirmo que el instrumento se divida en cuatro factores para medir la variable, atribuyéndole 11 componentes que explican el 61% de la varianza, que al ser contrastado con la investigación de Bonavia, Prado y García-Hernández (2010) quienes obtienen el modelo planteado de la versión original, al menos parcialmente, admisible en la muestra española, manteniendo la estructura del cuestionario, con diferencias, en las subescalas y dimensiones.

Por lo que, al realizar el análisis factorial confirmatorio se planteó dos modelos; el primer modelo de 60 ítems y 4 dimensiones el índice de ajuste global; chi-cuadrado (X^2) cumple con los supuestos de distribución adecuados ($p \geq 0.00$) siendo un nivel significativo, el valor obtenido del (RMSEA=0.07) un ajuste razonable. Los índices de parsimonia obtiene un chi-cuadrado entre grado de libertad ($X^2/gl=2.94$) evaluando una buena calidad de ajuste del modelo. El valor obtenido del (SRMR=0.06) considerándose un ajuste adecuado. Sin embargo los otros estadísticos reportan aproximaciones al criterio límite; es decir los valores del primer modelo no se ajustan; en el segundo modelo se eliminaron los ítems (4,5,7,8,11,12,14,15,16, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 32, 33, 34, 38, 39, 43, 44, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56 y 58) obteniendo 27 ítems agrupados en 4 factores. Los índices de ajuste global ($X^2=759,65$), (RMSEA=0.06), (GFI=0.91) se ajustan a los valores de aceptación. A

diferencia (NFI=0.9) el rango de variación de este índice es entre 0 a 1 y se recomienda valores (≥ 0.95) el valor obtenido es próximo pero no cumple lo establecido. Los índices de ajuste incremental (TLI=0.9) y (CFI=0.9) indican un ajuste adecuado del modelo debido a que sus valores son próximos a la unidad. Los índices de parsimonia ($X^2/gf=2.4$), (AGFI=0.9), (SRMR=0.04) cumple con los valores de aceptación; (PGFI=0.73) su valor es próximo a la unidad. Esto indica que el modelo estructural de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) bajo las técnicas multivariantes llegó a establecer mayor ajuste con cuatro factores de 27 ítems. Así mismo Vargas y Mora-Esquivel (2017) obtienen 8 modelos de primer nivel y es este último modelo de 53 ítems que se ajusta al modelo teórico los valores obtenidos ($SBX^2=1832.23$ $gf=13$), (AIC=-781.77), (CFI=0.92) (RMSEA=0.34) (RHO=0.98) los valores muestran un ajuste a la dimensionalidad del modelo teórico. A diferencia de los modelos obtenidos por Bonavia, Prado y García-Hernández (2010) son 5 modelos (4 modelos por cada una de las dimensiones y 1 modelo de factores de segundo orden) a excepción de la escala completa y los valores obtenidos de cada índice oscilan en: X^2 (174,899 a 421,148), X^2/gf (2,702 a 4,841), NNFI (0,843 a 0,940), CFI (0,870 a 0,913), GFI (0,885 a 0,900), AGFI (0,841 a 0,917), SRMR (0,034 a 0,062). Asimismo; Bonavia, Prado y Barberá (2009) añade al estudio el índice RMSEA para los 5 modelos Compromiso, Consistencia Adaptabilidad, Misión y Factores de segundo orden con valores de 0,060, 0,090, 0,074, 0,083 y 0,088.

En el análisis de la confiabilidad de la adaptación de la escala se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach hallándose un valor 0.940 y la confiabilidad mediante la técnica mitad y mitad un valor de 0.880. En el estudio de Bonavia, Prado y García-Hernández (2010) obtuvieron la confiabilidad también por medio del alfa de Cronbach de la escala completa de 0.97. Así mismo Campos (2017) en su estudio obtiene una confiabilidad de la escala de 0.914. Lacherre (2017) obtiene en su estudio un valor de 0.896 de confiabilidad por medio del alfa de Cronbach, Huamán (2016) en la escala completa su valor de confiabilidad es de 0.945.

En cuanto a la confiabilidad de las dimensiones de la escala a través del alfa de Cronbach en la dimensión Involucramiento un valor de 0.718, en la dimensión Consistencia un valor de 0.775, en la dimensión Adaptabilidad un valor de 0.84 y en la dimensión Misión un valor de 0.830. Así también en el estudio de Bonavia, Prado y García-Hernández (2010) los valores de confiabilidad en la dimensión Involucramiento de 0.9, en la dimensión

Consistencia 0.87, en la dimensión Adaptabilidad 0.87 y en la dimensión Misión 0.93. De igual manera Fey y Denison (2003) la confiabilidad de la dimensión Involucramiento es de 0.81, de la dimensión Consistencia es de 0.89, de la dimensión Adaptabilidad es de 0.86 y la dimensión Misión es de 0.76. Del mismo modo Campos (2017) obtiene la confiabilidad en la dimensión Involucramiento de 0.855 en la dimensión Consistencia de 0.838, en la dimensión Adaptabilidad de 0.833 y en la dimensión Misión de 0.817. También Huamán (2016) obtuvo resultados confiables en las dimensiones involucramiento, consistencia, adaptabilidad, misión de 0.874, 0.838, 0.778, 0.839.

En los estudios de correlación, las confiabilidades de las cuatro dimensiones contribuyen y son aceptables, Gómez y Ricardo (2012) en su estudio de correlación de cultura organizacional con la variable innovación los resultados en involucramiento e innovación 0.84, en consistencia e innovación 0.80, en adaptabilidad e innovación 0.74 y en misión e innovación 0.83. Concluyendo que las cuatro dimensiones del constructo cultura organizacional muestran alta confiabilidad en este tipo de estudio.

En el presente la presente investigación se realizó se los percentiles que detalla el nivel bajo, medio y alto de cultura organizacional de Denison en colaboradores del contact center; así mismo no es significativo por lo que no es necesario tener un baremo según sexo, los valores y niveles obtenidos de 67.3 a 93 puntos corresponde a un bajo nivel de cultura organizacional, aquellos colaboradores que muestren puntajes desde 95 hasta 104, estarán en el nivel de promedio y por último, los colaboradores que obtengan puntuaciones desde 105 a 124, se mostrarán en el nivel alto en cultura organizacional.

En síntesis, el análisis estadístico de los datos, permite verificar que la escala de cultura organizacional en colaboradores de un contact center reúne los requisitos de validez y confiabilidad, lo que garantiza su aplicación en colaboradores de Lima Metropolitana. Sin embargo, sería oportuno replicar esta investigación en contextos similares para brindar mayor consistencia a estos hallazgos.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados, el presente estudio ha determinado que la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS), posee adecuadas propiedades psicométricas de validez y confiabilidad, por lo tanto, las conclusiones finales de esta investigación son:

La escala logró ser adaptada lingüísticamente para la población de colaboradores entre 18 a 54 años de la ciudad de Lima, demostrando su adecuación en colaboradores del contact center.

La validez de contenido se obtuvo un 97%, con el que se afirma que la escala es válida para medir el constructo teórico de cultura organizacional.

La validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio, se obtuvieron 11 factores que explica un 61% de la varianza, que no confirmó la estructura de la adaptación española.

La validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio el modelo estructural de la escala de cultura organizacional bajo las técnicas multivariantes llegó a establecer mayor ajuste con 27 ítems y cuatro dimensiones.

La confiabilidad por consistencia interna de la escala es alta, mediante el estadístico alfa de Cronbach se halló un valor de 0.94, en el análisis a través de la técnica mitad y mitad se obtuvo 0.88, siendo valores estadísticamente significativos y en el análisis de correlación ítem-test se hallaron que los 27 reactivos son adecuados presentando una correlación alta mayor a 0.20.

Se establecieron percentiles de la escala; para la muestra total, que asignan el nivel de cultura organizacional de los colaboradores en la empresa que presentan los niveles bajo, promedio y alto.

VI. SUGERENCIAS

- Se sugiere realizar más estudios de corte psicométrico, debido a que existen escasos instrumentos que estén adaptados en colaboradores de contact center, siendo estos centros laborales de mayor demanda por la clase joven.
- En relación a la validez, se recomienda la reformulación de ítems manteniendo la estructura de 4 dimensiones, considerando los análisis descriptivos de los ítems para eliminar los ítems que no contribuyen a medir el constructo.
- Realizar estudios comparativos con muestras de organizaciones con otro rubro para corroborar las propiedades psicométricas del instrumento.
- Desarrollar investigaciones tomando como referencia el instrumento adaptado en contextos similares para brindar mayor consistencia a los resultados hallados

VII. REFERENCIAS

Referencias

- Abad, F., Olea, J., Ponsoda, V. y García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid, España: Síntesis.
- Aiken, L. (2003). *Test psicológicos y evaluación*. (11° ed.). México: Pearson educación.
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (3ª ed.). Lima, Perú: Universitaria.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3a ed.). México: Manual Moderno
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Venezuela: Episteme.
- Asociación Peruana de Centro de Contacto (APECCO), Recuperado de: http://www.apecco.org/cms/?page_id=4425
- Balboa, R. (2017). *Competencias gerenciales y su influencia en la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Pocollay – Tacna, 2014*. Tesis optar el Grado Académico de Magíster en Ciencias con mención en Gestión Empresarial. UNJBG. Recuperado de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/983/TM241_Balboa_Ramirez_RI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed.). Colombia: Pearson.
- Bonavia, T., Prado, V. y García-Hernández, A. (2010). *Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison*. *Dialnet Summa Psicológica UST* 2010. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294911>

- Bonavia, T., Prado, V. y Barberá, D. (2009). Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey. *Psicothema*, 21 (4), 633-638 Dialnet Summa Psicológica UST 2010. Recuperado de fey<http://roderic.uv.es/handle/10550/21678>
- Campos, A. (2017). Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Herrera, Lima 2017. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8817>
- Carrasco, (2008). Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (9a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Coolican, H. (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología* (3ªed.). México: Manual moderno
- Cosacov, E. (2007). Diccionario de términos técnicos de la psicología (3a ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H. y López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *estud.gerenc.* [online]. 2013, vol.29, n.128, pp.350-355. ISSN 0123-5923. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000300010
- Dávila, A. y Martínez, N. (2009). Cultura en las organizaciones latinas. Elementos, injerencia y evidencia en los procesos organizacionales. México: Siglo XXI S.A. de C.V.
- Denison, D. (1991). Cultura corporativa y la productividad organizacional. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Legis.

- Espinal, E. (2015). Ecología del Porvenir: Una mirada ontológica para el diseño del futuro. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=_4rMCgAAQBAJ&pg=PT37&dq#v=onepage&q&f=false
- Fernández, M., Cayssials, A. N., Pérez, M. A. (2010). Curso básico de psicometría: Teoría clásica. Buenos Aires, Argentina: Lugar editorial.
- Fey, C. y Denison, D. (2003). Organizational culture and effectiveness: Can American theory be applied in Rusia?. The William Davidson Institute at the University of Michigan Business School/ Rusia 598. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.202.5968&rep=rep1&type=pdf>
- Franco, C. (2010). La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa. Tendencias estratégicas: Revista electrónica de ciencia, tecnología, sociedad y cultura., España. Recuperado de https://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html
- Franklin, E. y Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina. México: Pearson Educación México, SA. De CV.
- García, J.A., López J.C, Jiménez, F., Ramírez, Y., Lino, L. & Reding, A. (2014). *Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud* (2ª ed.). D.F, México: Mc Graw Hill
- Garralda, J. y Jáuregui, R (2008). Hacia la empresa razonable. Madrid, España: LID.
- Gómez, I. y Ricardo, R. (2012). Cultura Organizacional: Aproximación en Bogotá. Artículo de investigación, producto del proyecto “Dinámica internacional y espacialidad de los clúster en Bogotá” Escuela de Negocios, Fundación Universitaria Konrad Lorenz., Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4242052.pdf>

Great Place to Work Institute (2013). Recuperado de:
<http://www.greatplacetowork.com.pe/>

Guillén, O. y Valderrama, S. (2015). Guía para elaborar la tesis universitaria escuela posgrado. Lima, Perú: Ando educando.

Harris, M. (2014). Antropología cultural. Diegoan.

Hernández- Sampieri, R., Fernández C., y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (6^a ed.). México: McGraw Hill Education

Hodge, B., Anthony, W. y Gales, L. (2000). Teoría de la organización. España: Prentice Hall.

Hofstede, G. (1999). Culturas y Organizaciones. El software mental. La cooperación internacional y su importancia para la supervivencia. Madrid, España: Alianza.

Huamán, A. (2016). Cultura organizacional y motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales, San Martín 2016. Tesis para optar la Licenciatura en Administración con mención en Gestión Empresarial. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/875>

Jiménez, S. y Castro, B. (2014). MF0503_3: Promociones en espacios comerciales. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=brCqCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Kline, P. (1993). The Handbook of the psychological testing. London: Routhledge.

Lacherre, E. (2017). Cultura organizacional en docentes del Zegel – IPAE, Piura 2016. Tesis de maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2989/MAE_EDUC_346.pdf?sequence=1

- Leite, D. (2009). El Análisis De la Cultura Organizacional De una Institución Del Sector Hotelero. *Psicología IESB* , 1, 21-33.
- Martin, J. (2002). *Organizational Culture, Mapping the Terrain*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Méndez, C. y Rondón, M. (2012). Metodología de la investigación y lectura crítica de estudios. Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. 41, núm. 1, enero-abril, 2012, pp. 197-207. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/806/80624093014.pdf>
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany J., & Valero S. (2013). *Psicometría*. Barcelona, España: UOC
- Montealegre, J. (2015). *La cultura organizacional y la resistencia al cambio*. Omniscriptum GmbH & Company Kg. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/La_Cultura_Organizacional_y_La_Resistencia.html?id=wC0BrgEACAAJ&redir_esc=y
- Montero, E. (2008). Escala o índice para la medición de constructos: El Dilema del analista de datos, 6, 15-24. Recuperado de http://iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/Curriculum/Eiliana_Montero/Eiliana_Articulo2%20Indice%20o%20Escalas%2015-24.pdf
- Montero, I. & León, O. G. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (3), 847-862. Recuperado de: http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07_es.pdf
- Montoya, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados, caso de estudio. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4804281.pdf>

- Morales, O. (2011). La cultura organizacional sí importa. Artículo: Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/11/11/la-cultura-organizacional-si-importa/>
- Muñiz, K. (2003). Teoría clásica de los tests. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.). México: McGraw Hill/Interamericana, S.A. de C.V. Recuperado de: https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom
- OCAI en Línea (2018). Recuperado de: <https://www.ocai-online.com/about-the-Organizational-Culture-Assessment-Instrument-OCAI>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L. & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Revista Clío América, Vol. 9 N° 17. Recuperado de: <file:///C:/Users/PILAR/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Presentación de Javier Calvo Pérez en GPTW Conference Chile 2015. Video Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=-OLeC1rDjGM>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México, Editorial Pearson Educación (10ma ed.). Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&q=Robbins+\(2009\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgtD48-fXAhXJvJAKHc1RCb0Q6AEIOTAD#v=onepage&q=cultura&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&q=Robbins+(2009)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgtD48-fXAhXJvJAKHc1RCb0Q6AEIOTAD#v=onepage&q=cultura&f=false)
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima, Perú: Business Support Aneth

- Sarrate, M. y González, A. (2013). Animación e intervención sociocultural. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=oX1HAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sheen, R. (2017). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. Un acercamiento a tres compañías peruanas. Lima, Universidad de Lima: Fondo Editorial.
- Schreider, J., Stage, F., Nora, A. y Barlow, E. (2010). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results. A review: *The Journal of Education Research*, 99 (6), 323-338. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.3200/JOER.99.6.323-338?scroll=top&needAccess=true>
- Toca, C. y Carrillo, R. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 9(17), 117-136.
- Toma, J. y Rubio, J. (2008). Estadística aplicada. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Vargas, T. y Mora-Esquivel, R. (2017). Adaptación y dimensionalidad de la escala DOCS en el contexto organizacional costarricense: aplicación de la entrevista cognitiva y el análisis factorial confirmatorio. Recuperado de <http://www.rcps-cr.org/openjournal/index.php/RCPs/article/view/112>
- Velasco, R. (2015). Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación. Instituto Tecnológico de Sonora. México. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/modelodecultura.pdf>
- Vergara, N. (2016). La antropología, la cultura y el clima organizacional: La pertinencia de la antropología en los estudios de las organizaciones y los grupos laborales. Tesis para optar el título de Antropólogo. Universidad de Antioquia. Medellín. FCSH. Recuperado de <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/729>

Warshaw, L. (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo (4ta ed.) (vol III).
Ginebra, Suiza: Jeanne Mager Stellman.

ANEXO 1

ADAPTACIÓN LINGÜÍSTICA

Adaptación semántica de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS)

Nº	Versión de Bonavía, Prado y García-Hernández (2010)	Versión adaptada
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.	Las decisiones con frecuencia las toman las personas que disponen de la mejor información.
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.	La información se comparte ampliamente y es fácil de conseguir.
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	Cada colaborador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos en algún grado.
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	Trabajar con mis compañeros es como formar parte de un equipo.
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de dejar todo el peso a la dirección.
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.
10	El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.	El trabajo se organiza de manera que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.	La capacidad de los futuros líderes en el grupo se mejora constantemente.
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	Esta organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores.
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	A menudo surgen problemas porque no disponemos de los recursos necesarios para hacer el trabajo.
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan.	Los líderes y directores practican lo que dicen.
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas que lo distinguen.
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos.
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir que es lo correcto.

21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”.	Este grupo tiene una cultura consistente
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles.	Nos resulta fácil llegar a un acuerdo, aún en temas difíciles.
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas importantes.
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una manera similar de ver las cosas.
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes equipos de esta organización
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.	Trabajar con alguien de otro equipo de esta organización es como trabajar con un desconocido.
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.
32	Respondemos bien a los cambios del entorno.	Respondemos bien a los cambios del entorno.
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.	En los intentos de realizar cambios se suelen encontrar resistencias
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a introducir cambios.
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones.
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	Todos tenemos una comprensión profunda de las necesidades de los clientes.
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	Innovar es fomentado y recompensado.
43	Muchas ideas “se pierden por el camino”.*	Muchas opiniones no se toman en cuenta.
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano

45	Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”.	Nos aseguramos de estar informados acerca de lo que ocurre en el área.
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.	Los objetivos estratégicos de esta organización no me resultan claros
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	Existe un consenso sobre las metas a conseguir
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	Las personas de esta organización comprenden lo que se debe que hacer para tener éxito a largo plazo
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	Los objetivos a corto plazo forman parte de nuestra visión a largo plazo.
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.

ANEXO 2

VALIDEZ DE CONTENIDO

Validez de contenido por criterio de jueces por la V. de Aiken

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1° JUEZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2° JUEZ	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3° JUEZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4° JUEZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5° JUEZ	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6° JUEZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7° JUEZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total columna	21	20	21	21	20	21	21	20	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Promedio	10 0	95 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	95 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	20	21	21	21	21	21	21	20	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
10 0	95 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	95 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0

43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	Fila total
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	177
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	178
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	1255
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.6

ANEXO 3

ANÁLISIS DE ÍTEMS

Análisis descriptivo de los ítems

Ítems	FR					M	DE	g1	g2	IHC	ID	h2	Aceptable
	1	2	3	4	5								
CO1	5,9	16,4	22,3	41,1	14,3	3,41	1,102	-0,497	-0,521	0,557	.000	,592	Si
CO2	4,0	11,6	28,3	45,6	10,5	3,47	0,967	-0,623	0,075	0,618	.000	,564	Si
CO3	3,3	10,7	28,0	48,7	9,3	3,50	0,922	-0,692	0,287	0,621	.000	,595	Si
CO4	1,7	10,5	27,1	48,5	12,4	3,59	0,894	-0,556	0,096	0,646	.000	,693	Si
CO5	1,7	11,6	24,7	48,5	13,5	3,61	0,919	-0,564	-0,03	0,553	.000	,559	Si
CO6	4,3	9,7	32,8	43,5	9,7	3,45	0,946	-0,608	0,25	0,701	.000	,652	Si
CO7	4,3	8,8	24,0	46,3	16,6	3,62	1,001	-0,747	0,293	0,655	.000	,636	Si
CO8	2,1	8,8	29,7	41,3	18,1	3,64	0,947	-0,469	-0,043	0,542	.000	,586	Si
CO9	2,1	14,3	28,5	39,9	15,2	3,52	0,985	-0,358	-0,434	0,435	.000	,584	Si
CO10	2,1	11,4	24,7	50,8	10,9	3,57	0,907	-0,662	0,179	0,614	.000	,595	Si
CO11	2,4	10,9	33,3	43,9	9,5	3,48	0,901	-0,435	0,151	0,596	.000	,589	Si
CO12	3,6	10,9	32,3	44,4	8,8	3,44	0,925	-0,582	0,178	0,646	.000	,628	Si
CO13	3,6	14,3	30,4	45,1	6,7	3,37	0,931	-0,57	-0,082	0,564	.000	,586	Si
CO14	1,4	11,9	27,6	46,1	13,1	3,57	0,911	-0,46	-0,161	0,612	.000	,648	Si
CO15	1,7	14,3	39,4	35,2	9,5	3,37	0,899	0,136	-0,288	0,289	.000	,600	Si
CO16	2,9	14,3	26,8	42,0	14,0	3,50	0,994	-0,449	-0,328	0,583	.000	,599	Si
CO17	2,9	12,6	34,9	40,1	9,5	3,41	0,925	-0,391	-0,079	0,580	.000	,623	Si
CO18	3,1	8,3	30,6	49,6	8,3	3,52	0,877	-0,746	0,642	0,642	.000	,596	Si
CO19	2,4	10,0	34,2	40,6	12,8	3,52	0,922	-0,393	-0,003	0,443	.000	,562	Si
CO20	1,7	10,5	29,9	42,0	15,9	3,60	0,932	-0,403	-0,184	0,568	.000	,678	Si
CO21	2,9	12,1	31,6	42,3	11,2	3,47	0,942	-0,456	-0,074	0,572	.000	,623	Si
CO22	4,3	9,3	33,5	42,5	10,5	3,46	0,949	-0,587	0,257	0,668	.000	,597	Si
CO23	,7	14,7	32,8	43,7	8,1	3,44	0,864	-0,283	-0,437	0,511	.000	,609	Si
CO24	2,1	14,0	40,6	37,8	5,5	3,30	0,855	0,306	-0,07	0,257	.000	,522	Si
CO25	3,6	9,7	32,1	43,5	11,2	3,49	0,940	-0,565	0,202	0,599	.000	,619	Si
CO26	1,0	12,6	28,0	49,9	8,6	3,52	0,855	-0,503	-0,132	0,648	.000	,631	Si
CO27	1,0	9,3	41,8	39,7	8,3	3,45	0,811	-0,165	0	0,568	.000	,678	Si
CO28	1,9	11,9	34,0	42,3	10,0	3,47	0,895	-0,376	-0,09	0,554	.000	,609	Si
CO29	4,0	18,3	35,2	34,7	7,8	3,24	0,974	0,248	-0,407	0,012	.000	,562	No
CO30	2,6	11,2	31,1	46,3	8,8	3,48	0,898	-0,568	0,155	0,673	.000	,626	Si
CO31	1,0	12,6	32,5	44,9	9,0	3,48	0,861	-0,346	-0,244	0,535	.000	,601	Si
CO32	1,9	9,3	29,7	49,4	9,7	3,56	0,862	-0,607	0,351	0,711	.000	,605	Si
CO33	3,6	11,9	27,6	41,8	15,2	3,53	1,003	-0,522	-0,145	0,649	.000	,607	Si
CO34	1,2	8,1	46,8	36,6	7,4	3,41	0,789	0,105	0,245	0,290	.000	,618	Si

CO35	1,7	9,3	38,0	43,0	8,1	3,47	0,835	-0,384	0.207	0.537	.000	,511	Si
CO36	,5	10,0	28,3	46,1	15,2	3,66	0,872	-0,355	-0.306	0.624	.000	,508	Si
CO37	3,3	8,3	31,4	42,5	14,5	3,57	0,951	-0,556	0.218	0.574	.000	,571	Si
CO38	5,5	11,4	31,1	43,5	8,6	3,38	0,983	-0,63	0.068	0.648	.000	,622	Si
CO39	5,5	16,4	41,8	27,8	8,6	3,18	0,987	0,164	-0.22	0.208	.000	,681	Si
CO40	2,4	10,2	31,8	41,8	13,8	3,54	0,934	-0,437	-0.029	0.572	.000	,572	Si
CO41	3,8	12,1	23,0	46,3	14,7	3,56	1,007	-0,652	-0.028	0.575	.000	,557	Si
CO42	1,9	12,1	36,8	41,8	7,4	3,41	0,864	-0,376	-0.015	0.672	.000	,580	Si
CO43	3,1	13,3	40,4	31,6	11,6	3,35	0,957	0,169	-0.214	0.181	.000	,649	No
CO44	1,9	7,1	18,8	53,0	19,2	3,81	0,894	-0,851	0.799	0.589	.000	,655	Si
CO45	1,9	11,9	27,3	48,7	10,2	3,53	0,898	-0,569	0.04	0.540	.000	,534	Si
CO46	3,3	11,4	23,0	48,9	13,3	3,57	0,970	-0,7	0.145	0.670	.000	,604	Si
CO47	1,4	10,2	32,1	42,8	13,5	3,57	0,899	-0,362	-0.133	0.663	.000	,687	Si
CO48	2,4	7,1	28,7	44,2	17,6	3,67	0,926	-0,574	0.268	0.700	.000	,645	Si
CO49	2,6	13,3	32,1	42,8	9,3	3,43	0,925	-0,44	-0.124	0.645	.000	,571	Si
CO50	3,6	13,8	47,3	31,6	3,8	3,18	0,846	0,334	0.216	0.220	.000	,574	Si
CO51	1,4	8,3	35,2	44,9	10,2	3,54	0,840	-0,398	0.194	0.659	.000	,608	Si
CO52	2,1	11,9	36,6	38,0	11,4	3,45	0,918	-0,278	-0.16	0.599	.000	,678	Si
CO53	2,1	10,2	23,8	49,6	14,3	3,64	0,922	-0,662	0.216	0.629	.000	,613	Si
CO54	4,0	8,6	31,1	45,6	10,7	3,50	0,938	-0,672	0.408	0.545	.000	,619	Si
CO55	1,7	11,6	31,6	42,8	12,4	3,52	0,912	-0,377	-0.171	0.639	.000	,617	Si
CO56	4,3	8,6	35,6	40,9	10,7	3,45	0,944	-0,55	0.295	0.613	.000	,652	Si
CO57	2,1	13,5	27,8	47,5	9,0	3,48	0,912	-0,539	-0.099	0.630	.000	,627	Si
CO58	,5	5,2	39,0	45,1	10,2	3,59	0,761	0,141	0.04	0.487	.000	,622	Si
CO59	1,4	10,9	25,2	49,4	13,1	3,62	0,896	-0,566	0.037	0.607	.000	,561	Si
CO60	0	11,9	33,3	45,6	9,3	3,52	0,821	-0,215	-0.496	0.623	.000	,557	Si

FR=frecuencia de respuesta, M=media, DE=desviación estándar, g^1 =coeficiente de asimetría de Fisher, g^2 =coeficiente de curtosis, IHC=índice de homogeneidad, ID = índice de discriminación, h^2 =comunalidades

ANEXO 4
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Adaptación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA
<p>¿Qué características psicométricas presenta la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018?</p>	<p>Adaptar la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.</p>	<p>Objetivo Específico 1: Adaptar lingüísticamente la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACION Enfoque cuantitativo, Diseño instrumental, de tipo tecnológico.</p>
		<p>Objetivo Específico 2: Comprobar la validez de contenido mediante la V de Aiken de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS).</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO Psicométrico</p>
		<p>Objetivo Específico 3: Estimar la validez de constructo de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018</p>	<p>POBLACIÓN Colaboradores de un contact center.</p>
		<p>Objetivo Específico 4: Hallar la confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el análisis item-test y la aplicación de la técnica de mitad y mitad de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.</p>	<p>MUESTRA Colaboradores de todas las áreas del contact center. Muestreo no probabilístico intencional.</p>
		<p>Objetivo Específico 5: Elaborar percentiles de la Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.</p>	<p>INTRUMENTO Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS).</p>

ANEXO 5

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Tiempo en la empresa: _____

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = **Muy en desacuerdo**
- 2 = **En desacuerdo**
- 3 = **Neutral**
- 4 = **De acuerdo**
- 5 = **Total de acuerdo**

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia las toman las personas que disponen de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y es fácil de conseguir.					
4	Cada colaborador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos en algún grado.					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
7	Trabajar con mis compañeros es como formar parte de un equipo.					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de dejar todo el peso a la dirección.					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
12	La capacidad de los futuros líderes en el grupo se mejora constantemente.					
13	Esta organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores.					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de los recursos necesarios para hacer el trabajo.					
16	Los líderes y directores practican lo que dicen.					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas que lo distinguen.					
18	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir que es lo correcto.					

21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
22	Este grupo tiene una cultura consistente.					
23	Nos resulta fácil llegar a un acuerdo, aún en temas difíciles.					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas importantes.					
Nº	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	1	2	3	4	5
25	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
26	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una manera similar de ver las cosas.					
27	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes equipos de esta organización.					
28	Trabajar con alguien de otro equipo de esta organización es como trabajar con un desconocido.					
29	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.					
30	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
31	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
32	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
33	En los intentos de realizar cambios se suelen encontrar resistencias.					
34	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
35	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a realizar cambios.					
36	La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones.					
37	Todos tenemos una comprensión profunda de las necesidades de los clientes.					
38	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					
39	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.					
40	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
41	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
42	Muchas opiniones no se toman en cuenta.					
43	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
44	Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”.					
45	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
46	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
47	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
48	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.					
49	Los objetivos estratégicos de esta organización no me resultan claros.					
50	Existe un consenso sobre las metas a conseguir.					
51	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
52	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
53	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.					
54	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
55	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
56	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.					
57	Los objetivos a corto plazo forman parte de nuestra visión a largo plazo.					
58	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					
59	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

Muchas gracias por completar el cuestionario.

ANEXO 6

DOCUMENTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide cultura organizacional
Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: INVOLUCRAMIENTO								
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	X		X		X		
2	Las decisiones con frecuencia las toman las personas que disponen de la mejor información.	X		X		X		
3	La información se comparte ampliamente y es fácil de conseguir.	X		X		X		
4	Cada colaborador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	X		X		X		
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos en algún grado.	X		X		X		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	X		X		X		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	X		X		X		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de dejar todo el peso a la dirección.	X		X		X		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.	X		X		X		
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.	X		X		X		
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	X		X		X		
12	La capacidad de los futuros líderes en el grupo se mejora constantemente.	X		X		X		
13	Esta organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores.	X		X		X		
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	X		X		X		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONSISTENCIA								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	Los líderes y directores practican lo que dicen.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas. <i>que lo distinguen</i>	X		X		X		
18	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos.	X		X		X		
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.	X		X		X		
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir que es lo correcto.	X		X		X		
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	X		X		X		
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte".	X		X		X		
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles.	X		X		X		
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas importantes.	X		X		X		
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	X		X		X		
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	X		X		X		
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una manera similar de ver las cosas.	X		X		X		
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	X		X		X		
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con un desconocido.	X		X		X		
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	X		X		X		
DIMENSIONES / ítems								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD								
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	X		X		X		
32	Respondemos bien a los cambios del entorno.	X		X		X		
33	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	X		X		X		
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.	X		X		X		
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	X		X	X			
37	La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones.	X		X	X			
38	Todos tenemos una comprensión profunda de las necesidades de los clientes.	X		X	X			
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.	X		X	X			
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.	X		X	X			
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	X		X	X			
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	X		X	X			
43	Muchas opiniones no se toman en cuenta.	X		X	X			
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	X		X	X			
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda".	X		X	X			
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 4: MISIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	X		X		X		
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	X		X		X		
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	X		X		X		
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	X		X		X		
50	Los objetivos estratégicos de esta organización no me resultan claros.	X		X		X		
51	Existe consenso sobre las metas a conseguir.	X		X		X		
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	X		X		X		
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	X		X		X		
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	X		X		X		
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	hacer para tener éxito a largo plazo.						
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	X		X		X	
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	X		X		X	
58	Los objetivos a corto plazo forman parte de nuestra visión a largo plazo.	X		X		X	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	X		X		X	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: K. N. K. Aguilar Ivan Iuri DNI: 10624943

Especialidad del validador: Organizacional

31 de mayo del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
Especialidad

C. P. P. 17040

ANEXO 7

RELACIÓN DE EXPERTOS VALIDADORES DEL INSTRUMENTO.

Expertos	Especialidad
Dr. Juan Kaneko Aguilar	Psicología organizacional
Dr. Taniht Cubas Romero	Psicología organizacional
Mg Tulia Tarazona Infante	Psicología organizacional
Mg. César Ramírez Espinoza	Psicología organizacional
Mg. José Trigoso Soria	Psicología organizacional
Mg. Javier Ruiz Santamaría	Psicología organizacional
Mg. Karen Llacho Inga	Psicología organizacional
Promedio porcentual de Validación del instrumento	100%

ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ASENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Soy estudiante de la asignatura de **Desarrollo de Investigación de la Universidad César Vallejo-Sede Lima Este**, estoy realizando una investigación con el fin de adaptar una escala de cultura organizacional: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión; en colaboradores de un contact center en la ciudad de Lima.

Desearía contar con tu ayuda para lograr este objetivo, por lo que te pido que respondas con sinceridad a las preguntas del cuestionario que te será entregado.

Quiero informarte que los resultados solo serán utilizados para propósitos de esta investigación.

Si durante la resolución del cuestionario tuvieses alguna duda, por favor levanta la mano y házmela saber para poder resolverla lo más pronto posible.

Te agradezco tu participación y quiero que sepas que la valoro mucho.

Atentamente

Pilar Parco Rivas

Luego de haber leído atentamente este documento, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Firma

ANEXO 9

CARTA DE PRESENTACIÓN A EMPRESA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Juan de Lurigancho, 17 de agosto del 2018

CARTA N°086-2018-CP-PS-UCV-LE

Lic
Darwin Reynoso Lara
Supervisor Back-Office Vodafone
GSS Global Solutions
Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar un instrumento de investigación de la estudiante **Pilar Parco Rivas**

De mi consideración

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que el/la Sr/Srta. **Pilar Parco Rivas**, estudiante el XI ciclo de la escuela Profesional de Psicología, pueda aplicar los siguientes test psicológicos, los cuales están dirigidos a los colaboradores de un contact center:


- Escala de cultura organizacional de Denison (DOCS)

Dicho instrumento corresponde a su investigación: “ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS) EN COLABORADORES DE UN CONTACT CENTER - LIMA, 2018”, el cual tiene como objetivo adaptar la escala de cultura organizacional.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.



Mgtr. Elizabeth Tapia Cavero
Coordinadora de la CP de Psicología
UCV – LIMA ESTE



DARWIN REYNOSO LARA
DNI: 46115991
SUPERVISOR BACK OFFICE VODAFONE

ANEXO 10

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señorita: MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ NERI

Con el debido respeto mi presento a usted, mi nombre es Pilar Parco Rivas, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Este. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Adaptación de la escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica; la Escala de Cultura Organizacional de Denison. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte: Pilar Parco Rivas

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ
NERI con DNI: 10614602


Acepto participar en la investigación de la señorita Pilar Parco Rivas, titulada Adaptación de la escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018.

Día: 05 JUNIO 2018


FIRMA

ANEXO 11

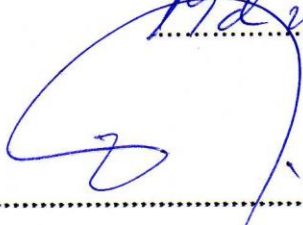
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dr. Vallejos Saldarriaga José Francisco, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima Este, revisor de la tesis titulada:

"Adaptación de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018", de la estudiante Parco Rivas Pilar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de ...7.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

19 de noviembre de 2018


Firma

Dr. José Francisco Vallejos Saldarriaga

DNI: *06161012*

 Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 VICERECTORADO DE Investigación
--	----------------------------	--------	---

ANEXO 12

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=998947449&u=1064262956&lang=es

feedback studio | ADAPTACIÓN ESCALA CULTURA ORGANIZACIONAL | /0 | 7 de 10

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Adaptación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center - Lima, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

Pilar Parco Rivas

ASESOR

Resumen de coincidencias

7%


Rank	Source	Percentage
1	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
3	es.paperblog.com Fuente de Internet	<1%
4	teoriadesistemasump... Fuente de Internet	<1%
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1%
6	coyproductividad.blogs... Fuente de Internet	<1%
7	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante	<1%

Página: 1 de 100 | Número de palabras: 22896 | Text-only Report | High Resolution | Activado

02:34 p.m. 09/09/2018

ANEXO 13

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Pilar Parco Rivas identificada con DNI N° 43134193, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Adaptación de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center. Lima, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 43134193

FECHA: 18 de Septiembre del 2018

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE Investigación
--	---	--------	--	--

ANEXO 14

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA: NIKOLAI RODAS
VERA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PARCO RIVAS PILAR

INFORME TÍTULADO:

**ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE
DENISON (DOCS) EN COLABORADORES DE UN CONTACT CENTER.
LIMA, 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 - 09 - 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN