



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Silvia Yanina Dill'Erva Urday**

**ASESOR:**

**Dr. Dulio Oseda Gago**

**SECCION**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Reforma y modernización del Estado**

**PERÚ– 2018**

# PAGINA DEL JURADO

---

Apellidos Nombres

Presidente

---

Apellidos Nombres

Secretario

---

Dr. Dulio Oseda Gago

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, padre, guía, maestro y amigo, que me enseñó la labor del servicio.

A mis abuelitos, Miguelito y Dorita, ejemplo de abnegación y sacrificio.

A mi madre Yanina, ejemplo de lucha constante y un amor desmedido por los suyos, por su apoyo y consejos.

A mi hijo, Efraín Moisés, mi motor y motivo de superación y mis hermanos José, Frank y Andreé.

A mis tíos, Drs. Jaime y Oscar Urday, por su apoyo incondicional y ejemplo de profesionalismo y a mi tía Nelly, quien siempre me alentó a seguir adelante y no rendirme.

Silvia

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial al Dr. Dulio Oseda Gago Ph.D., por compartir sus preciados conocimientos y experiencia durante la ejecución de la Maestría en Gestión Pública en la ciudad de Moquegua.

Al Sr, Gobernador Regional que me permitió efectuar mis instrumentos en su entidad y a los Servidores Repuestos Judiciales del Gobierno Regional de Moquegua.

La autora.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Silvia Yanina Dill'Erva Urday, estudiante del programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI: 41883748 con la tesis titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Trujillo, 18 de agosto de 2018.



---

Silvia Yanina Dill'Erva Urday  
DNI: 41883748

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, pongo ante ustedes la tesis titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018 con la finalidad de determinar la correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	144
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema:.....	25
1.5 Justificación.....	25
1.6 Hipótesis:.....	25
1.7 Objetivos.....	26
II. METODO.....	28
2.1 Tipo de Investigación.....	28
2.2 Diseño de la Investigación.....	28
2.3 Variables y operacionalización.....	28
2.4 Población y muestra.....	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.6 Método de análisis de datos.....	39
2.7 Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS; <b>Error!</b> <b>Marcador</b> <b>no</b> <b>definido</b> .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES	

## VI. RECOMENDACIONES

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz Operacionalización del Instrumento

Anexo 3: Matriz del instrumento de Investigación

Anexo 4: Fichas de Validación por los expertos

Anexo 5: Base de Datos

Anexo 6: Constancia de Aplicación

Anexo 7: Carta de aceptación de la entidad

Anexo 8: Evidencias Fotográficas



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Variable Cultura Organizacional.....	40
Tabla 02: Dimensión Reconocimiento del Esfuerzo.....	41
Tabla 03: Dimensión Comunicación.....	42
Tabla 04: Dimensión Credibilidad de los Directivos.....	43
Tabla 05: Dimensión Liderazgo.....	44
Tabla 06: Variable Satisfacción laboral.....	45
Tabla 07: Dimensión Aspectos Que Alimentan la Satisfacción Laboral .....	46
Tabla 08: Dimensión Medios Para el Logro de la Satisfacción en el Trabajo....	47
Tabla 09: Prueba de hipótesis general.....	48
Tabla 10: Prueba de normalidad.....	49
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 1.....	51
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 2.....	52
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 3.....	53
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 4.....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Variable Cultura Organizacional.....	40
Figura 02: Dimensión Reconocimiento del Esfuerzo.....	41
Figura 03: Dimensión Comunicación.....	42
Figura 04: Dimensión Credibilidad de los Directivos.....	43
Figura 05: Dimensión Liderazgo.....	44
Figura 06: Variable Satisfacción laboral.....	45
Figura 07: Dimensión Aspectos Que Alimentan La Satisfacción Laboral.....	46
Figura 08: Dimensión Medios Para El Logro de La Satisfacción en el Trabajo..	47

## RESUMEN

Esta investigación aplicada tiene como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2018”.

La presente investigación es de tipo aplicada, con un diseño descriptivo – correlacional una muestra de 60 servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua para lo cual empleé la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios para la medición de cada variable. La información recogida fue analizada utilizando un software de procesamiento estadístico SPSS25.

El resultado de esta investigación ha determinado que existe correlación positiva débil entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018. Según el estadígrafo de correlación denominado “rho” de Spearman la correlacion es de **0,450** (p-valor:  $0,00 < 0.01$ ).

**Palabras clave:** Cultura organizacional, satisfacción laboral, repuestos judiciales, Gobierno Regional y equidad organizacional.

## ABSTRACT

This applied research has as a general objective "Determine the relationship that exists between the organizational culture and job satisfaction in the judicial spare parts servers of the Regional Government of Moquegua in the year 2018".

The present investigation is of applied type, with a descriptive - correlational design, a sample of 60 judicial spare parts of the Regional Government of Moquegua for which I used the technique of the survey and as instruments the questionnaires for the measurement of each variable. The information collected was analyzed using a statistical processing software SPSS25.

The result of this research has determined that there is a weak positive correlation between the organizational culture and job satisfaction in the judicial spare parts servers of the Regional Government of Moquegua, 2018. According to the correlation statistic called "rho" by Spearman, the correlation is 0.450 (p. -value:  $0.00 < 0.01$ ).

**Keywords:** Organizational culture, job satisfaction, judicial spare parts, Regional Government and organizational equity

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

En el mundo globalizado en el que vivimos, se ha podido observar en los últimos años, el auge de la Administración Pública siendo reconocido en los diferentes países la necesidad de gobernar bien con transparencia equidad, y sobre todo con compromiso por parte del grupo humano que forma parte de cada entidad del Estado. De acuerdo a las estadísticas de los últimos años los países desarrollados o de primer mundo tienen un desarrollo alto de nivel competitivo, donde existe el compromiso de cada servidor del estado.

Si vemos la realidad en nuestro Perú, las entidades del estado han pasado a tener un papel protagónico, en especial las de nivel regional y local; y a lo mejor se deba a que se inició con la descentralización de poderes, lo cual nos ha llevado a poner los ojos en las municipalidades y en los gobiernos regionales, tanto para el tema de contrataciones del estado como para la búsqueda de una oportunidad laboral, para los diferentes grupos o sectores laborales como auxiliares, técnicos y profesionales.

Sin embargo, el trato que recibe los diferentes grupos laborales, se ve claramente en la modalidad de ingreso a la entidad, así como en la responsabilidad que tiene frente a sus labores como la exigencia que recibe por parte de sus jefes, de igual forma se observa el conformismo y continuismo de prácticas laborales obsoletas bajo la premisa “siempre se hizo así”, sin querer asumir nuevos retos y mucho menos más responsabilidades, situación que perjudica el crecimiento o progreso de su entidad, dejando de lado el proceso de planeación, organización, dirección y control de su entidad.

En el Perú, existen dos regímenes laborales, el régimen bajo los alcances del D. Leg. 728 que se aplica para el sector privado, y el régimen del D. Leg. 276 el cual se aplica para el sector público, bajo este régimen se encuentran aquellos trabajadores que tiene la calidad de nombrados que han ingresado a la carrera pública previo concurso.

Sin embargo, dentro de este régimen también tenemos a los contratados, los cuales según las normas no deben de exceder de un periodo presupuestal, pero en la realidad estos trabajadores extienden su contrato de trabajo por más de un año, lo cual les genera algunos derechos como el de la estabilidad o a no ser despidos sin causa, catalogándolos como repuestos judiciales del régimen 276, un grupo sui generis dentro de dicho régimen, ya que si bien no ingresaron por concurso público en la vía judicial se ordenó su reposición laboral, en dicho régimen, sin embargo no gozan de los mismo beneficios que el personal nombrado.

Las entidades del estado deberían de adoptar mayores esfuerzos en dar a todos sus trabajadores el mismo trato y sobre todo el mismo reconocimiento, independientemente de la situación laboral que tenga, evitando actos discriminatorios entre ellos con la finalidad que se sientan parte de la entidad.

El Gobierno Regional de Moquegua, no es ajeno a estos fenómenos en la administración pública, denotándose en los trabajadores un malestar y desidia en el desarrollo de su labor, sin deseo de involucrarse en el desarrollo de su entidad teniendo en cuenta que los objetivos de la entidad están lejos de los objetivos de cada servidor.

En tal sentido con el presente trabajo de investigación demostraremos la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, así como establecer el vínculo entre ambas, por lo que se ha denominado a la investigación con el siguiente título: “Cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018”, puesto que en nuestra localidad es muy frecuente el ingreso a una entidad pública por reposición judicial.

## **1.2 Trabajos previos**

En el panorama internacional podemos encontrar a Felcman (2015), con su tesis de doctorado titulada: *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión,*

*cultura organizacional y liderazgo después del “big bang” paradigmático*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Buenos Aires. Argentina, cuyo objetivo general es realizar aportes teóricos que mediante la formulación de un marco conceptual, tipologías e hipótesis, permitan comprender las relaciones existentes, dentro del Sector Público, entre los conceptos de Campos Paradigmáticos, Metáforas, Modelos de Gestión Pública, Tecnologías de Gestión Pública, Cultura Organizacional, Liderazgo y Brechas, señala asimismo que se propone realizar de manera explorativa una primera aproximación empírica, utilizando en particular los conceptos de cultura organizacional y liderazgo, mediante el análisis del caso Plan Estratégico Agroalimentario y Agroindustrial Argentino Participativo y Federal 2010-2020 y un estudio empírico sobre líderes del sector agroalimentario y agroindustrial argentino realizado entre los años 2010 y 2011, concluyendo con aportes para construir un “índice de frustración cultural”, en base a la comparación entre lo requerido y lo existente en materia de cultura organizacional y liderazgo.

Para Nieves (2015) en su tesis de doctoral en Patología Existencial e Intervención en Crisis, titulada: *Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del Hospital “Dr. Tulio Carnevali Salvatierra” del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales*; de la Universidad Autónoma de Madrid. España. En la cual se plantea como objetivo general analizar la perspectiva existencial del clima y cultural organizacional del Hospital “Dr. Tulio Carnevali Salvatierra” del Instituto Venezolano de los seguros sociales, la tesis es del tipo de investigación mixto con el empleo de metodología cualitativas y cuantitativas. Llegándose a las siguientes conclusiones: se encontró deficiencias en el sistema abierto de competencias en valores, lo que se profundizó al analizar el sentido laboral de los trabajadores, en función de ubicar su labor actual dentro del modelo heurístico “Trabajo-Carrera-Llamado” y de explicar sus elecciones laborales iniciales y actual; además, para el modelo de procesos internos del sistema de competencia en valores, el hallazgo de importancia se relacionó con insuficiencias en el manejo de información, lo que se progresó en la heterogeneidad de apreciaciones sobre el símil entre un ser humano y un ser organizacional tipo hospital del IVSS; finalmente, como hallazgo de mayor importancia, para el modelo de relaciones humanas del sistema de competencia en valores, se encontró fortalezas en la comunicación y en el sentido de familiaridad y

de cooperación, lo cual se ahondó en los conceptos existencialistas del ser en el mundo y el del proyecto vital..

Para Gonzáles (2015), en su tesis de maestría en Gestión Educativa, titulada: *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general*, de la Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela. Siendo su objetivo general determinar el grado de relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación, siendo su tipo de investigación descriptiva correlacional y de campo, donde concluye lo siguiente: los docentes, señalan que la fortaleza es el indicador clima organizacional; mientras que las debilidades son los indicadores normas y valores predominantes. Además, se evidencia que la población consultada se inclinó por las alternativas de respuestas siempre y casi siempre, representando que en dichas instituciones se identifican, en forma considerable, las características de la cultura organizacional se estableció una correlación alta, lo que indica que a medida que la variable Cultura Organizacional aumenta en forma alta dela misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de Docentes y viceversa.

Según Montaña y Torres (2015), en su tesis de maestría titulada: *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*, de la Universidad del Rosario. Colombia, obteniéndose como conclusiones que después de años de desarrollo, el concepto de Cultura Organizacional finalmente ha logrado algún consenso. Aunque las investigaciones no confluyen en una única definición, hay un acuerdo relativo en los principales elementos de su definición. La cultura organizacional existe. Puede ser ambigua, pero es única para cada organización, además de maleable. La cultura organizacional es socialmente construida y emerge de las interacciones de los grupos.

Según Villalba (2014), en su tesis de maestría titulada: *La Cultura Organizacional como variable estratégica para el cambio empresarial: Caso Óptica los Andes Cía. Ltda*, dentro de las principales conclusiones tenemos: dentro de la construcción de la cultura organizacional de Óptica Los Andes, hay un importante apego al trabajo en equipo, a pesar de que este lineamiento no forma parte de la filosofía



empresarial: misión, visión y valores. La cultura organizacional de esta empresa se orienta al crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Se identifica la predominancia de un liderazgo orientativo basado en comportamientos de logro y poder, esto se ha establecido a través de políticas y procedimientos de trabajo, así como la planeación estratégica anual y los índices de resultados.

En los antecedentes nacionales tenemos a Castro (2016), en su tesis de maestría en Gestión Empresarial titulada: *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la cual tiene, como objetivo determinar si la cultura y clima organizacionales de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014, concluyendo que la cultura y clima organizacionales de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos no contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración – periodo 2011 al 2014, debido a la facultad no ha implementado un sistema al respecto, lo que se manifiesta en que la declaración de los valores organizacionales del Plan Estratégico, se limitan a su mención, pero no han sido definidos ni menos se ha establecido que se utilizarían para su logro.

Tenemos también a Curay (2016), en su tesis de maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa: *La cultura organizacional en los directivos / jerárquicos docentes y administrativos del IESPP “Hno. Victorino Elorz Goicoechea” De Sullana, año 2015*; de la Universidad Universidad de Piura, cuyo objetivo es determinar las características de la cultura organizacional que poseen los directivos / jerárquicos, docentes y administrativos del IESPP #HVEG” de Sullana, año 2015, llegando a las siguientes conclusiones: No existen diferencias en altos porcentajes entre los rasgos culturales de los directivos y los docentes y administrativos del IESPP “HVEG” de Sullana. Se observa que en diversas situaciones los directivos no perciben las perspectivas de docentes y administrativos como es el caso de la información que se comparte ampliamente; la delegación de la autoridad que

favorezca el desempeño autónomo; el mejoramiento continuo de las capacidades de los líderes y su coherencia; que dificultan el desarrollo de una cultura “fuerte”.

También está Ruíz (2016), con su tesis doctoral en planificación y gestión: *Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la unidad de gestión educativa local – provincia de Ascope, 2014*, de la Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de determinar el impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL de la provincia de Ascope, región La Libertad 2014, aplicando para ello el diseño correlacional transaccional o transversal, llegando a la siguiente conclusión, que el nivel de relación entre la cultura organizacional y la gestión educativa de la UGEL Ascope – 2014, es de, 0.710; esto indica que entre las dos variables existe una relación regular alta (considerable). Es decir, mientras mejora la cultura organizacional también lo hace la gestión educativa. Por tanto, se puede decir que la variación en la variable cultura organizacional impacta en la variable gestión educativa.

También existen antecedentes locales, como Sotomayor (2013), quien desarrollo su tesis de maestría *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012*, de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo es conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Realizando una investigación de tipo descriptivo y correlacional con un método cuantitativo. Obteniendo un resultado que muestra el predominio de percepción de clima organizacional medio, equivalente al 68.8%, en tanto que el 36.7% asevera que la satisfacción laboral es de nivel medio también. Concluyendo que existe una alta relación significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores.

Mamani (2018) con la tesis de maestría *Cultura organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio, Moquegua – 2018*, de la Universidad José Carlos Mariátegui, siendo su objeto determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y le compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado

de San Antonio, Moquegua – 2018. Señala que el tipo de estudio utilizado es descriptivo – correlacional, de diseño transversal, concluye señalando que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de SAN Antonio 2018, con un  $p$ -valor=0.002 el cual es menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.6646$ ) con el cual ratifica que existe relación fuerte y directa entre las variables.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema:**

#### **Cultura Organizacional**

A fin de poder tener un concepto claro y preciso de lo que significa para nosotros cultura organizacional, es preciso revisar algunos conceptos de diferentes autores, y poder arribar a un concepto de cultura organizacional en la entidad en la cual se ha presentado nuestros instrumentos de evaluación.

La cultura se entiende como un fenómeno nacional que influye en el desarrollo y refuerzo de creencias en el contexto organizacional. Las similitudes y diferencias en los valores y actitudes de las personas en las diversas organizaciones provienen, en primera instancia, de la influencia que ejerce la sociedad en la cultura organizacional. En este sentido las organizaciones son manifestaciones de sistemas culturales más amplios.

La cultura se concibe, como una variable independiente y externa que influye en las organizaciones y es llevada a la organización a través de la membrecía; es decir, al entrar a pertenecer a la organización, los empleados que han sido influidos por múltiples instituciones culturales como la familia, iglesia, comunidad, educación, traen estas influencias para nutrir la realidad organizacional. La cultura organizacional entonces esta permeada por dichas instituciones a través de los miembros que la constituyen, Hatch (1997).

La expresión cultural organizacional forma parte de las ciencias sociales y, adquirió gran importancia a mitad del siglo XX después de que algunos investigadores en el área de Gestión y Estudios Organizacionales empezaran a defender los beneficios de estudiar la cultura organizacional. Sin embargo, la cultura organizacional ya era estudiada anteriormente por la sociología, las relaciones humanas dedicaban su tiempo en dictar estudios del aspecto humano de la empresa y era precursora de la cultura organizativa.

De este modo podemos encontrar a Edgar Shein quien presentó el primer concepto sobre cultura organizacional estableciendo que “está formada por tres niveles de conocimientos: supuestos inconscientes, referente a las creencias adquiridas en relación a la empresa, valores forma parte de los principios normas y modelos importantes que dirige el comportamiento de quienes conforman la empresa y artefactos identifica a los resultados obtenidos de la acción de una empresa”.

Ahora según Robbins (2014) la cultura organizacional de una empresa puede ser fuerte como débil. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores de la organización son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, en cambio, una cultura débil ocurre todo lo contrario, esto se observa por las siguientes aspectos: el personal posee poca libertad en su trabajo, la gerencia muestra poco interés por su personal, no hay métodos de estimulación hacia el empleado, no existe incentivos por el nivel de productividad del trabajador, entre otros, es decir, se observa un desinterés por los empleados que son los elementos más importantes para llevar a cabo el funcionamiento de la organización y cumplir sus metas planteadas”.

En su tesis Vásquez, M (2009) refiere que Aguirre, Ángel (2004) “define la cultura como un sistema de conocimiento que proporciona un modelo de realidad a través del cual se le da sentido al comportamiento. Este sistema está formado por un conjunto de elementos interactivos fundamentales generados y compartidos por la organización como eficaces para alcanzar sus objetivos que cohesionan e identifican, por lo que deben ser transmitidos a sus nuevos miembros”.

Bajo estos conceptos podemos observar que la cultura organizacional, centraliza un conjunto de significados, apreciaciones, definiciones de las cuales es preciso resaltar los principios y valores que un determinado grupo de servidores comparten, teniendo una identidad propia, denotando una conducta en particular que sobresale en su entidad.

### **Satisfacción laboral**

Entre los fenómenos más importantes en el sector público aparece la satisfacción laboral, que viene a ser una sensación que el ser humano va a experimentar al desarrollar una determinada actividad, en donde muchas veces no encontrando el equilibrio perfecto que lo conduzca a lograr una satisfacción individual.

Para Silva (2009) la tecnología avanza cada día más y más y las personas estamos inmersas en este mundo globalizado que avanza a pasos agigantados donde los individuos tenemos que asumir actitudes y sentimientos que permitan establecer una correlación positiva en la actividad en que se desenvuelven diariamente.

Igualmente considera a la satisfacción laboral como la pericia o predisposición que la persona siente con respecto al trabajo teniendo en cuenta sus creencias y valores que tiene a partir de su estilo ocupacional Palma, (2015).

Locke, (1976) citado (Fernández, 2012) por caracteriza la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En donde la actitud del trabajador tiene su base en los valores y las creencias que practica el trabajador en el desarrollo de sus funciones.

Robbins (2014) afirma que la agrupación de actitudes que manifiesta el docente lo hace sentir satisfecho en su aspecto laboral. Si el trabajador se siente a gusto al ir a desempeñarse, mostrara un comportamiento proactivo hacia su labor, de lo contrario si se siente quejoso no mostrara identificación con los objetivos institucionales.

Al hablar de la complacencia del maestro detallamos la importancia de reconocer los aspectos relacionados a lo económico, a los avances en el campo laboral, a la gratitud de la comunidad por su labor que realiza, las bonificaciones, las situaciones del trabajo, al acompañamiento en el desarrollo de sus labores; también cabe resaltar la importancia entre las relaciones con los demás docentes y el buen trato que debe existir con los directivos.

El investigador Marazo (2009), considera que, en toda organización, los colaboradores deben demostrar un alto grado de compromiso con la labor que desarrolla, para que este le pueda ofrecer grandes satisfacciones.

El trabajo debe reflejar en cada uno de los miembros el desarrollo de una vida agradable, de tal manera que nazca en ellos un compromiso real que colabore con la misión que se ha planteado la institución.

Guillén y Guil, (1999) citado por (Zapata, 2014), nos manifiestan que la satisfacción laboral está referida a la actitud que demuestra la persona hacia su profesión, porque de lo contrario el trabajador se mostrara insatisfecho incorporando a su labor actitudes negativas hacia su trabajo y también hacia la organización en la que se desempeña.

Entonces podemos decir si los docentes se sienten satisfechos mostraran una buena predisposición para realizar la labor en la que se desempeñan, identificándose con los objetivos que persigue la institución educativa, trabajando en equipo y teniendo una participación activa en todas las actividades programadas.

Algunos autores consideran a la satisfacción laboral como la manera que se opta para poder ejercer de una manera determinada frente a los objetivos específicos del trabajo que se realiza, teniendo en consideración la satisfacción con el sujeto mismo, que sería pensada como una actitud general como resultado de mucha actitud específicas asociadas a diferentes aspectos relacionados con el trabajo.

Los factores más importantes de la satisfacción laboral se pueden agrupar en cinco áreas principales, según (Zavala, 2014).

La satisfacción en cuanto a las funciones. Los maestros se muestran claros al saber lo que su institución educativa espera de cada uno de sus miembros tendrán una buena satisfacción, también si se soluciona de manera oportuna los problemas que se presentan, así mismo cobra mucha importancia los amigos dentro de la escuela con quien compartir sus experiencias, realizando una adecuada retroalimentación sobre su trabajo.

Según (Herzberg, 2003), citado en (Palomo, 2012), resume su teoría de la forma siguiente: “los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción.

Se deduce, por tanto, que estos sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según se estudie la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes” Herzberg, (2003), citado en (Palomo, 2012).

La hipótesis de Herzberg sobre la existencia de dos conjuntos de necesidades en el hombre y dos dimensiones independientes de satisfacción e insatisfacción en el trabajo fue sometida a prueba, por primera vez, con una muestra de 203 ingenieros y contadores.

En esta investigación Herzberg, Mausner y Snyderman, (1959) citado en (Palomo, 2012) utilizaron como instrumento de recolección de información, una entrevista semiestructurada. El análisis de los datos de esta primera investigación permitió identificar, para cada situación, una serie de elementos objetivos, que eran, a juicio del entrevistado, la causa de sus sentimientos de satisfacción o de insatisfacción, según el caso, en el trabajo; a estos elementos Herzberg los denominó factores de primer nivel.

Los factores de primer nivel, que incluían una dimensión positiva y otra negativa, fueron: Remuneración, dirección y relaciones humanas, políticas, normas y procedimientos de gestión de la empresa, supervisión técnica, condiciones de trabajo, reconocimiento, logro el trabajo mismo, promoción, responsabilidad, posibilidad de desarrollo personal, vida privada, status y seguridad en el trabajo.

Los factores de segundo nivel identificados por Herzberg, Máuser y Snyderman, (1959) estaban constituidos por las de necesidades de reconocimiento, logro, desarrollo personal, responsabilidad, afiliación, efectuar un trabajo interesante y retador, posición o status, seguridad, justicia y equidad, auto aprecio y dinero.

Los resultados de la investigación sirvieron de base a la primera formulación de la teoría de la satisfacción en el trabajo de Herzberg.

Por tanto, los hechos relacionados con los factores del primer nivel fueron denominados satisfactores o motivadores; mientras que los de segundo nivel, fueron denominados insatisfactorios o higiénicos.

Tenemos a (Granados, 2011), además de considerar es la calidad de vida laboral la que permite el logro de la satisfacción y el bienestar del trabajador, desarrolla las dimensiones de la satisfacción como las que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores.

Con estas teorías solo nos queda determinar que la satisfacción laboral, se mide por la respuesta que presenta el servidor frente al trabajo encomendado, o asignado, de manera tal que si el servidor se encuentra satisfecho responderá positivamente con los retos de la entidad.



#### **1.4 Formulación del problema:**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?

##### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?

¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?

#### **1.5 Justificación:**

La investigación propone determinar la relación directa y significativa entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral.

#### **1.6 Hipótesis:**

##### **Hipótesis de investigación**

Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua en el 2018.

### **Hipótesis específicas**

Existe relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Existe relación directa y significativa entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

### **Hipótesis nula**

No existe relación directa y significativa entre las variables la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

## **1.7 Objetivos:**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua en el 2018.

### **Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Determinar la relación que existe entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

## II. MÉTODO

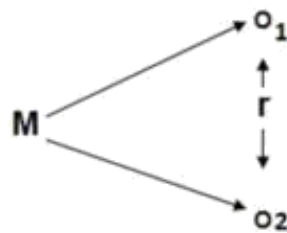
### 2.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada dado a que se conoce el problema o este está establecido, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas.

### 2.2 Diseño de la Investigación

Para el presente estudio se seleccionó el diseño descriptivo transversal - correlacional, puesto que implica recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014).

El diseño correlacional es representado de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O1 =Variable 1 Cultura Organizacional

O2 =Variable 2 Satisfacción laboral

r= correlación entre ambas variables

### 2.3 Variables y operacionalización

#### Variable: Cultura Organizacional

(Morocho. 2012) concluye que el comportamiento de las personas está determinado por la percepción de ellos ante las condiciones organizacionales que perciben. Asimismo, señala que es importante todo un conjunto de elementos como el comportamiento, los valores y la motivación de sus miembros y esto es la esencia de la vida organizacional.

También encontramos en la tesis de (Vásquez, 2009) La Cultura Organizacional presente en Dayco Telecom, C.A. una estrategia para el fortalecimiento del Estilo Daycohost a través de su liderazgo Gerencial, cita a (Alabart y Portuondo 2003) cuya definición sobre la cultura organizacional es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforma un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización.

De igual forma (Curay, 2015) con su tesis recoge el concepto de (Schein, E. 1984), quien señala que la cultura es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y, que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.

### **Variable: Satisfacción laboral**

Para poder tener un concepto claro sobre la variable satisfacción laboral se ha recurrido a la tesis de (Gonzales, 2015) quien define a la satisfacción laboral como: La capacidad de sentirse bien con lo que se está haciendo a nivel laboral, ya sea porque se conoce la cultura organizativa, hay buenas relaciones laborales, el ambiente de trabajo es dinámico y caracterizado por las sanas interacciones entre sus miembros, y además, se cuenta con los recursos necesarios para funcionar. Por otro lado (Sotomayor 2013), Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012. UCV.

Según (Chiang, Martín & Núñez, 2012), como sucede con distintos fenómenos administrativos, no hay una de definición uniforme sobre el significado de la satisfacción laboral, a pesar de que su estudio se ha incrementado en los últimos años; fundamentalmente por la necesidad creciente de las organizaciones por

elevant la calidad y bienestar en todas las instancias de este particular sistema humano; pues, de manera específica se busca el beneficio de los recursos humano.

Asimismo, tenemos a (Navarro, Linares y Montañana, 2010), reconocen la incidencia de las emociones, pero consideran que el concepto de satisfacción laboral tiene una connotación que va más allá de lo emotivo, porque se ve reflejado en el conjunto de actitudes mostradas en y hacia el trabajo.

### **Operacionalización de las variables**

A continuación, observaremos un cuadro con las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, de las cuales podemos señalar lo siguiente:

En el caso de la variable cultura organizacional, esta contiene cuatro dimensiones (reconocimiento del esfuerzo, comunicación, credibilidad de los directivos y liderazgo) de las cuales se ha señalado ocho indicadores para que sean medidos en la escala ordinal o escala de liker.

Para la otra variable denominada satisfacción laboral, se han planteado dos dimensiones (Aspectos que alimentan la satisfacción laboral y Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo), de las cuales se ha obtenido ocho indicadores, para que también sean medidos en escala ordinal o escala de liker.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable: Cultura Organizacional	Morocho. 2012, concluye que el comportamiento de las personas está determinado por la percepción de ellos ante las condiciones organizacionales que perciben. Asimismo, señala que es importante todo un conjunto de elementos como el comportamiento, los valores y la motivación de sus miembros y esto es la esencia de la vida organizacional.	Esta variable será evaluada a través de 4 dimensiones, las cuales se indican: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito, Comunicación y equidad organizacional, Credibilidad de los directivos y relaciones humanas, y Liderazgo en la gestión directiva.	Reconocimiento del esfuerzo	Muestra compromiso y entusiasmo al conseguir logros	Escala Ordinal
				Orienta sus esfuerzos para conseguir el éxito	
				Siente reconocimiento	
			Comunicación	Utiliza un lenguaje apropiado y asertivo en su entidad.	
				Existe equidad en su entorno laboral	
			Credibilidad de los directivos	Confía, en el plan de desarrollo de su entidad	
				Transparencia en su funciones	
Liderazgo	Observa liderazgo en la gestión				
Variable: Satisfacción laboral	(Gonzales, 2015) Define a la satisfacción laboral como: La capacidad de sentirse bien con lo que se está haciendo a nivel laboral, ya sea porque se conoce la cultura organizativa, hay buenas relaciones laborales, el ambiente de trabajo es dinámico y caracterizado por las sanas interacciones entre sus miembros, y además, se cuenta con los recursos necesarios para funcionar	Esta variable será evaluada a través de 2 dimensiones, las cuales se indican: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral y Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo	Aspectos que alimentan la satisfacción laboral	Realiza su trabajo dentro del tiempo indicado	Escala Ordinal
				Siente que existe armonía en su trabajo	
				Tiene un ambiente adecuado para desarrollar su trabajo	
				La entidad le brinda los insumos adecuados para desarrollar su trabajo	
				Existe Coordinación entre las áreas de su entidad	
			Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo	Hacer que los puestos sean amenos	
				Brindar oportunidades	
	Cree que existe discriminación su centro laboral				

## 2.4 Población y muestra

### Población

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014) "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 174).

La población estuvo constituida por 60 repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

SERVIDORES REPUESTOS JUDICIALES	N° de Personal
Total	60

**FUENTE:** GORE MOQUEGUA 2018

### Muestra

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014) "Sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de la población." (p. 173).

La muestra estuvo conformada por 60 repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, al ser esta censal por no ser mayor a 100 servidores.

### Muestreo

El Muestreo es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. (Vara, 2010).

El muestreo fue censal (muestra no probabilística intencional).

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas:

Carrasco (2010), "Es la técnica para la investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas directa o



indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo" (p. 314).

Para recolectar los datos de las variables de estudio; cultura organizacional y satisfacción laboral se utilizó la encuesta.

### **Instrumentos:**

Para (Oseda, Metodología de la Investigación Científica, 2014) es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (p.150).

**Cuestionario para cultura organizacional:** El instrumento permitirá evaluar la variable cultura organizacional en las dimensiones: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito, Comunicación y equidad organizacional, Credibilidad de los directivos y relaciones humanas, Liderazgo en la gestión directiva.

**Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral:** Con el instrumento evaluara la variable satisfacción laboral en las dimensiones: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral, Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo.

### **Validez y confiabilidad**

Los instrumentos empleados requieren superar y cumplir una serie de requisitos, dentro de los cuales se encuentra el proceso de validación y confiabilidad.

### **Validación del instrumento.**

(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014) Validez Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (p. 201):

Los presentes instrumentos de recolección de datos han sido sometidos a la validez de contenido (Juicio de experto) validado por el juicio de cinco expertos, quienes validaron el contenido del instrumento. Los mencionados expertos son:), Dr. Dulio Oseda Gago, Dr. Robinson Bernardino Almanza Cabe, Mg. Patricia Fortunata

Judith Hurtado Pantos (Magister en Gestión Pública), Mg. Anita Gherzi Parodi (Magister en Gestión Pública), Mg. José Wilson Vásquez Vilchez (Magister en Gestión Educativa).

### Confiabilidad del instrumento.

(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014) Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200):

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	60	100
	Excluido	0	0
	Total	60	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Variable: Cultura Organizacional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,896	24

Estadística 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
Muestra compromiso al conseguir sus logros	84,20	180,773	,632	,893
Muestra entusiasmo al conseguir sus logros	84,20	180,773	,632	,893
Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo	85,85	185,723	,132	,898
Sus logros reflejan el éxito de su entidad	85,35	181,655	,349	,895
Sus jefes reconocen su trabajo	85,25	177,852	,521	,892

Sus jefes escuchan sus opiniones	84,45	172,014	,681	,889
Sus jefes toman en cuenta sus opiniones	85,00	177,559	,470	,893
Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo	85,15	177,892	,415	,894
Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso	84,35	174,740	,669	,890
Su lenguaje es respetuoso y apropiado con sus compañeros y jefes	84,25	179,886	,669	,892
El horario de trabajo es el mismo para todos en su entidad	85,50	186,864	,072	,899
Se siente satisfecho con su remuneración	85,40	183,498	,192	,898
Existe equidad entre las remuneraciones de su entidad	85,30	182,349	,278	,896
¿En este año ha realizado algún reclamo por la distribución de las labores asignadas?	85,80	200,502	-,370	,916
Conoce el plan de desarrollo a nivel nacional	86,55	159,099	,644	,888
Cree que el plan de desarrollo de su entidad está orientado dentro del plan de desarrollo nacional	86,20	158,197	,726	,885
Confía en la planificación realizada por sus jefes	85,30	178,586	,531	,892

Conoce los instrumentos de gestión de su entidad	85,90	150,295	,767	,884
Se le entrego formalmente el MOF de su entidad	86,30	145,129	,841	,881
Se le entrego formalmente el ROF de su entidad	86,35	144,536	,841	,881
Reconoce a un líder en su jefe	84,75	173,682	,790	,888
¿Usted es un líder?	84,90	174,092	,698	,889
Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo	84,75	173,682	,790	,888
Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes	84,80	171,722	,840	,887

**Variable: Satisfacción laboral**  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	26

Estadísticas 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
Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias	109,67	34,463	,833	,761
Tiene carga laboral	109,87	40,524	-,290	,804
Se siente contento trabajando en esa área	110,10	40,769	-,326	,806
Se siente presionado trabajando en esa área	110,35	35,418	,435	,773

Se siente molesto trabajando en esa área	109,92	31,637	,800	,748
El clima laboral es armonioso	109,88	34,681	,674	,764
El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado	109,93	36,233	,402	,776
Está satisfecho con la distribución de su ubicación dentro de la oficina	110,05	35,438	,562	,770
Está de acuerdo con la iluminación de su oficina	109,80	36,875	,304	,780
Le brindan material de oficina necesario para su trabajo	110,05	36,116	,297	,781
Es suficiente para su trabajo el material entregado	109,85	34,977	,626	,766
Economiza el material entregado	109,85	36,062	,435	,775
Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario	109,85	35,553	,486	,772
Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita	109,77	37,368	,205	,785
Le han negado apoyarlo otras áreas	109,83	32,887	,668	,758
Cree que es necesario el apoyo entre áreas	110,25	34,462	,537	,767
Considera que está ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades	109,98	32,152	,666	,755

Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad	109,82	39,542	-,139	,798
Se siente motivado trabajando en su puesto	110,30	34,180	,506	,768
Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades	110,12	36,986	,182	,787
Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos	110,23	36,656	,265	,782
Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura	110,08	41,027	-,362	,807
¿Este año ha sido capacitado?	109,97	41,795	-,381	,817
La entidad brinda capacitaciones para todo el personal	110,63	34,406	,441	,772
Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo	110,08	32,484	,686	,755
Su jefe deja que tome iniciativas	110,18	41,000	-,309	,810

Según la escala se observa que el alfa de Cronbach es 0,89, criterio muy cercano a 0,90 que indica que la consistencia interna de los datos de la variable cultura organizacional es excelente, mientras que la consistencia interna de los datos de la variable satisfacción laboral según la escala se observa que el alfa de Cronbach es 0,78, criterio aceptable, por lo que observo que en las dos variables la confiabilidad es aceptable por lo que procedo a la aplicación de los instrumentos de investigación en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua.

## **2.6 Método de análisis de datos**

El método utilizado en esta investigación se sustenta con la teoría de Kaplan & Saccuzzo (2006, p. 145) citado por (Vara, 2010) indican que “el análisis de datos es un proceso de inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo a la toma de decisiones”. (p.142).

Estadística descriptiva: Tablas de frecuencias, gráficos y el cálculo de medidas descriptivas según el tipo de variable de estudio.

Para la verificación de la hipótesis se utilizó el Coeficiente de correlación “rho” de Spearman para la correlación de las variables.

Para los cálculos necesarios de análisis de los datos se utilizó el software estadístico IBM-SPSS versión 25.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los instrumentos de investigación han sido aplicados teniendo el consentimiento de las autoridades respectivas, además el instrumento se aplicó de manera anónima guardando la reserva de los encuestados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción:

En este capítulo reflejo los resultados obtenidos luego de haber realizado las encuestas en la muestra censal, la cual se dará en tablas con su descripción correspondiente y posteriormente tendrá una gráfica o figura que ilustra el resultado obtenido por cada variable, así como por sus dimensiones.

**Tabla 01**

Variable: Cultura organizacional

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	6	10
Bueno	33	55
Muy bueno	21	35
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

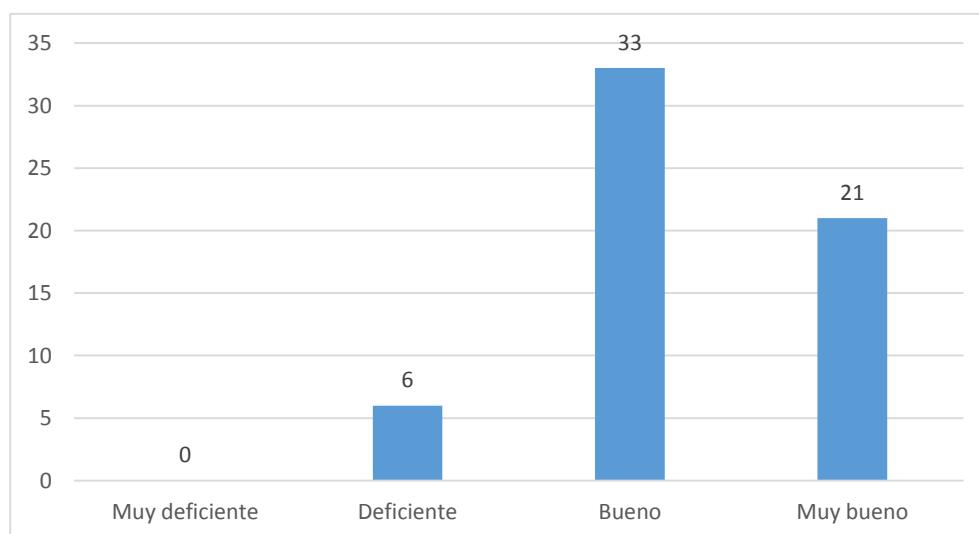
Fuente: Base de datos

Interpretación:

Respecto a la Variable Cultura Organizacional se observa en la tabla 01, del total de 60 servidores repuestos judiciales encuestados, 33 servidores que significan el 55% perciben la variable como bueno, y como deficiente solo 6 servidores que representan el 10%.

**Figura 01**

Variable: Cultura Organizacional



Fuente: Base de datos.



**Tabla 02**

Dimensión: Reconocimiento del esfuerzo

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Bueno	33	55
Muy bueno	27	45
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

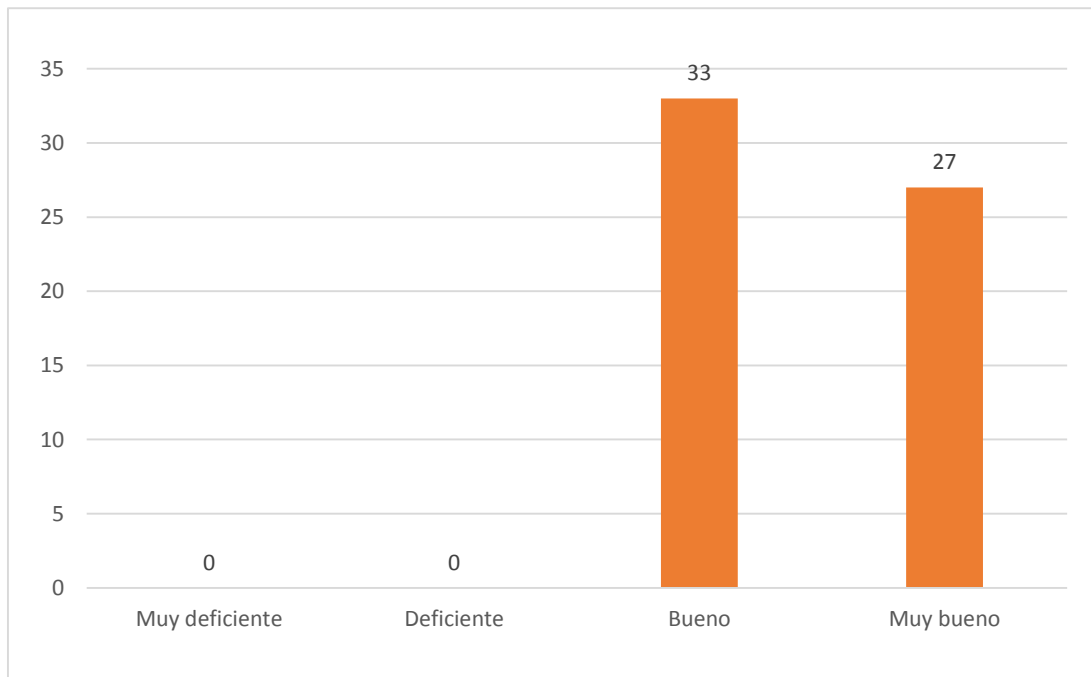
Fuente: Base de datos

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 02 se puede precisar que los niveles percibidos para la dimensión reconocimiento del esfuerzo de la variable cultura organizacional; arroja que el 55% indica que es bueno y un 45% indica que es muy bueno esta dimensión. Obtenida de las 60 encuestas realizadas a los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua.

**Figura 02**

Dimensión: Reconocimiento del esfuerzo



Fuente: Base de datos

**Tabla 03**

Dimensión: Comunicación

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	6	10
Bueno	30	50
Muy bueno	24	40
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

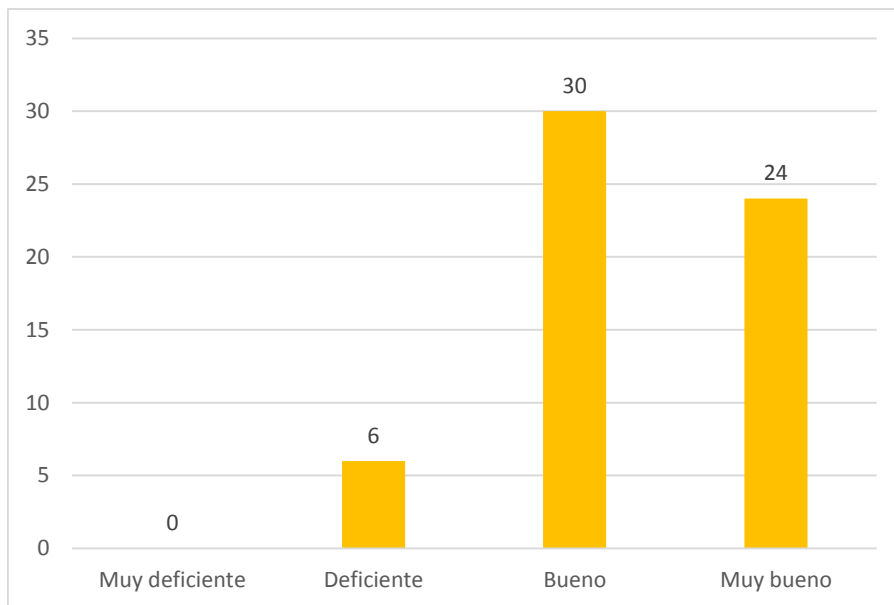
Fuente: Base de datos

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 03 se puede precisar que los niveles percibidos para la dimensión comunicación en la variable cultura organizacional; el 10% indica que es deficiente, el 50% indica que es bueno y un 40 indica que es muy bueno. De las 60 encuestas realizadas a los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, se percibe como factor importante la dimensión Comunicación en los servidores repuestos judiciales.

**Figura 03**

Dimensión: Comunicación



Fuente: Base de datos.

**Tabla 04**

Dimensión: Credibilidad de los directivos		
<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	27	45
Deficiente	9	15
Bueno	6	10
Muy bueno	18	30
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

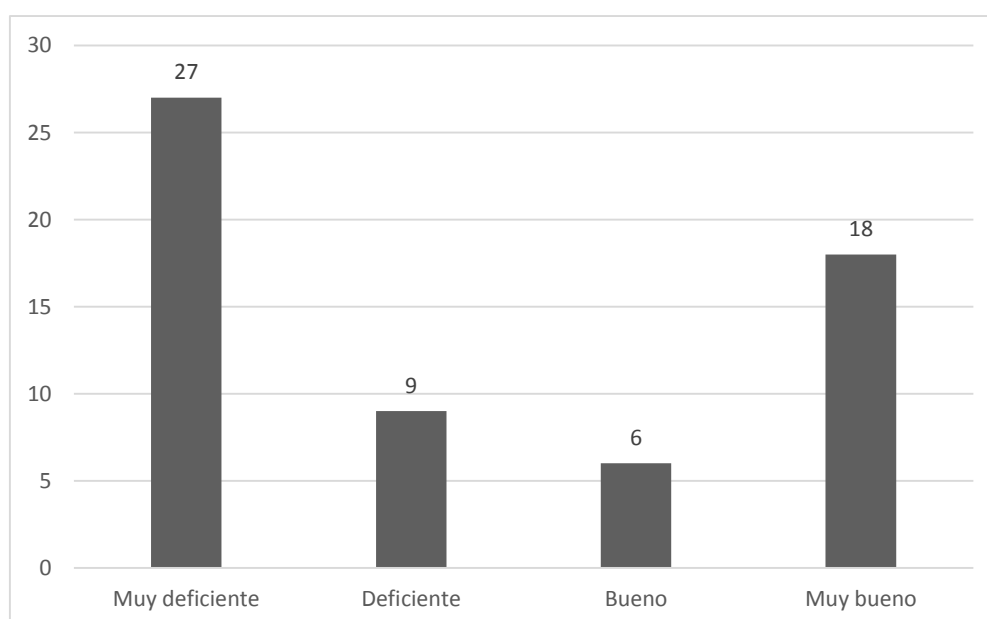
Fuente: Base de datos

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 04 se puede precisar que los niveles percibidos para la dimensión 3; el 45% indica que es deficiente, el 15% indica que es deficiente, un 10% es bueno y un 30% indica que es muy bueno la credibilidad de los directivos en la variable cultura organizacional. De las 60 encuestas realizadas a los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, el 45% percibe como deficiente la Credibilidad de los Directivos; el 15% indica que es deficiente, 10% es Bueno y un 30% es muy buena.

**Figura 04**

Dimensión: Credibilidad de los directivos



Fuente: Tabla 4. Base de datos.

**Tabla 05**

Dimensión: Liderazgo

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	9	15
Bueno	30	50
Muy bueno	21	35
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos

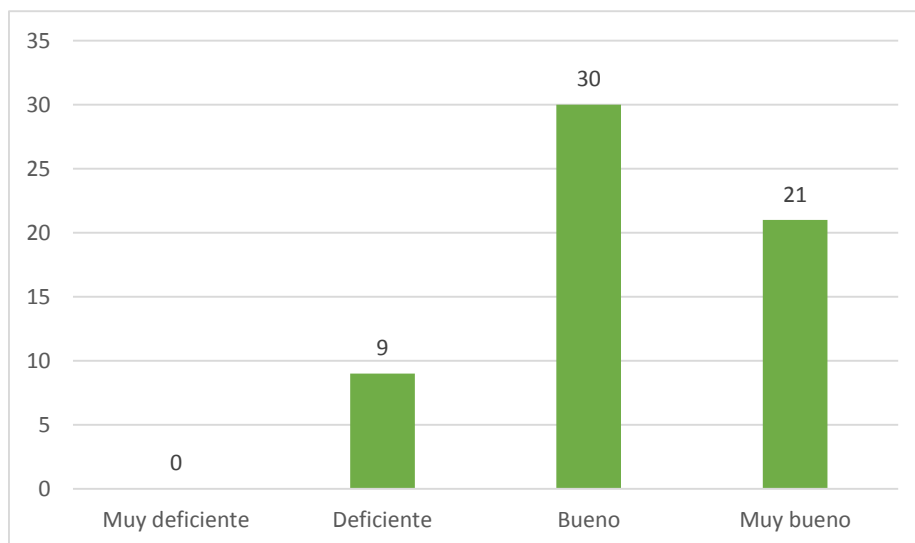
Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 05 se puede precisar que los niveles percibidos para la dimensión liderazgo de la variable cultura organizacional; el 15% de los trabajadores considera como deficiente, el 50% indica que es bueno y un 35% es muy bueno el Liderazgo.

De las 60 encuestas realizadas a los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, un mayor porcentaje considera importante se considere el Liderazgo en la gestión Directiva para mejorar la cultura organizacional en la Institución.

**Figura 05**

Dimensión: Liderazgo



Fuente: Base de datos.

**Tabla 06**

Variable: Satisfacción Laboral

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Bueno	14	23
Muy bueno	46	77
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

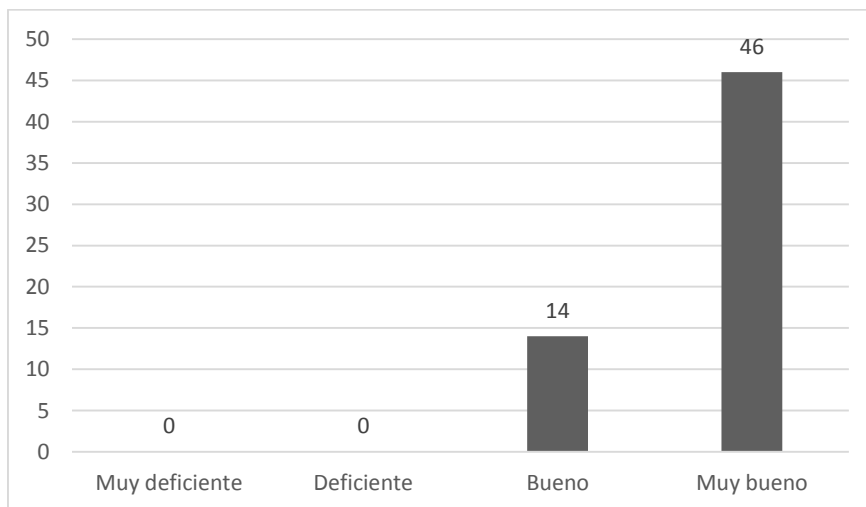
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En esta tabla vemos que el 77% de los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, perciben la Satisfacción laboral como una variable muy buena e importante para el aporte en el mejoramiento de la Institución.

**Figura 06**

Variable: Satisfacción Laboral



Fuente: Base de datos.

**Tabla 07**

Dimensión: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Bueno	8	13
Muy bueno	52	87
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

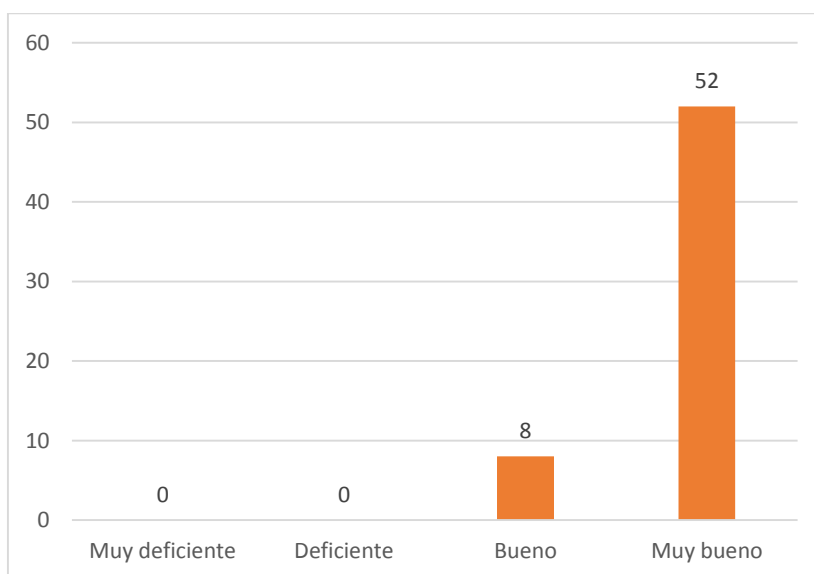
Fuente: Base de datos.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 07 se puede precisar que los niveles percibidos para la dimensión aspectos que alimentan la satisfacción laboral de la variable satisfacción Laboral; se observa que el 13% de los encuestados percibe como bueno los aspectos que alimentan la satisfacción Laboral; el 87% indica que es muy bueno que los aspectos que alimentan la satisfacción laboral aportan en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Figura 07**

Dimensión: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral



Fuente: Base de datos

**Tabla 08**

Dimensión: Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Bueno	8	13
Muy bueno	52	87
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos

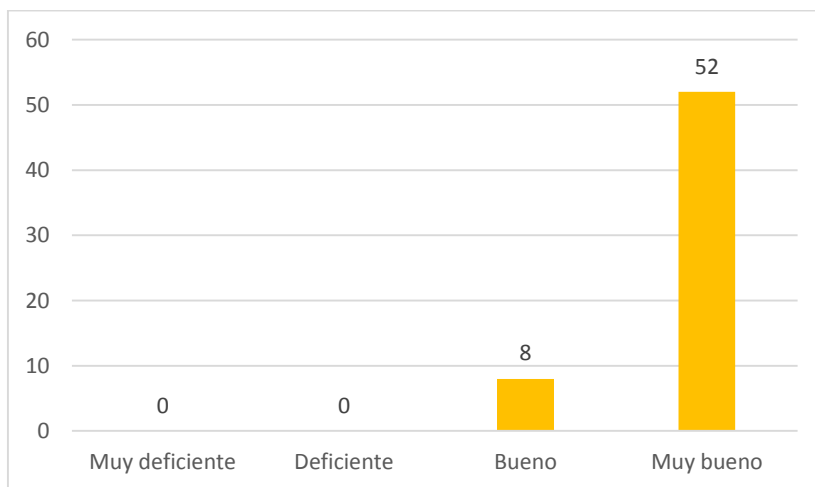
Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 08 se puede precisar que los niveles percibidos para la dimensión 2 sobre Medios para el Logro de la Satisfacción en el Trabajo se observa que el 87% percibe como muy bueno los aportes de los medios para el logro de la satisfacción en el trabajo.

De las 60 encuestas realizadas a los servidores del Gobierno Regional de Moquegua, consideran importante que se desarrollen medios para el logro de la satisfacción del trabajo.

**Figura 08**

Dimensión: Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo



Fuente: Base de datos.

### 3.2. Contrastación de hipótesis:

#### Contrastación de la hipótesis general

Según (Oseda, Hurtado, Chavéz, & Navarro, 2018) indican el procedimientos a realizar para determinar la rho de Spearman y así determinar el grado de correlación de las variables involucradas tanto en la hipótesis general y específicas, por lo que procedernos a presentar siguiente.

Para la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo de correlación

denominado “rho” de Spearman, el cual está definido como 
$$r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”

Sx: Desviación típica de “X”

Sy: Desviación típica de “Y”

Sx,y: Covarianza entre “X” y “Y”

**Tabla 09**

<b>Coeficiente de correlación hipótesis general</b>			Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Cultura Organizacional	Correlation Coefficient	1.000	.450**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	60	60
		<hr/>		
	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	.450**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	60	60
		<hr/>		

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**“rho” de Spearman = 0,450**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la siguiente tabla para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman:



Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
<b>Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49</b>
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Dado que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0.450 entonces se considera como una correlación positiva débil.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

**Tabla 10**  
**Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cultura	.168	60	.000	.940	60	.005
Organizacional	.217	60	.000	.876	60	.000

a. Lilliefors Significance Correction

## **Planteamiento de la hipótesis de estudio**

### **Hipótesis nula: Ho:**

No existe correlación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

### **Hipótesis alterna: H1:**

Existe correlación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,01$ .

**Decisión estadística:** Puesto que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0.450 entonces se considera como una correlación positiva débil y el nivel de significancia o riesgo es 0.000 se tiene que  $0.000 < 0.01$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

**Conclusión estadística:** Se concluye que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

### **Contrastación de las hipótesis específicas:**

Como primera hipótesis específica señalare: existe relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Tabla 11**

**Coeficiente de correlación hipótesis específica 01**

			Reconocimiento del Esfuerzo	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Reconocimiento del Esfuerzo	Correlation Coefficient	1.000	-.149
		Sig. (2-tailed)	.	.256
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	-.149	1.000
		Sig. (2-tailed)	.256	.
		N	60	60

**“rho” de Spearman = -.149**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la tabla para determinar el nivel de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión reconocimiento del esfuerzo (dimensión de la primera variable), del estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman: este se encontraría señalado como una correlación negativa muy débil.

**Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : existe relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,256 > 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Termino concluyendo que no existe correlación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018. En tal sentido se acepta la hipótesis nula.

Pasaremos a la segunda hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Tabla 12**

Coeficiente de correlación hipótesis específica 02

			Comunicación	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Comunicación	Correlation Coefficient	1.000	.198
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	.198	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	60	60

**“rho” de Spearman = .198**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la tabla para determinar el nivel de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación (dimensión de la primera variable), del estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman: este se encontraría señalado como una correlación positiva muy débil.

**Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis nula:** H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Hipótesis alterna:** H<sub>1</sub>: existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:** α=0,05.

**Decisión estadística:** Como se tiene 0,000 < 0,05.

**Conclusión estadística:** Termino concluyendo que existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores

repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En mi tercera hipótesis específica verificare, si existe relación directa y significativa entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Tabla 13**

**Coeficiente de correlación hipótesis específica 03**

			Credibilidad de los Directivos	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Credibilidad de los Directivos	Correlation Coefficient	1.000	.354
		Sig. (2-tailed)	.	.000**
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	.354	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000**	.
		N	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**“rho” de Spearman = .354**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la tabla para determinar el nivel de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión credibilidad de los directivos (dimensión de la primera variable), del estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman: este se encontraría señalado como una correlación positiva débil.

**Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis nula:** H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Hipótesis alterna:** H<sub>1</sub>: existe relación directa y significativa entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:** α=0,05.

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,000 < 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Termine concluyendo que existe relación directa y significativa entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Y como última hipótesis específica verificaremos si existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Tabla 14**

Coeficiente de correlación hipótesis específica 04

			Liderazgo	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Liderazgo	Correlation Coefficient	1.000	.427
		Sig. (2-tailed)	.	.001**
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	.427	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001**	.
		N	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**“rho” de Spearman = .427**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la tabla para determinar el nivel de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo (dimensión de la primera variable), del estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman: este se encontraría señalado como una correlación positiva débil.

### Planteamiento de hipótesis

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,01 < 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Termine concluyendo que existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### IV. DISCUSIÓN

De las tablas y figuras visualizadas de nuestra hipótesis general se deduce que la cultura organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral, para ello realizando la correlación de las variables de estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que si existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Los resultados se ven reforzados en la idea, cuando se tiene los aportes de Gonzáles (2015), de su investigación, Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general; cuando concluye que a medida que la variable Cultura Organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de Docentes y viceversa.

También se tiene los aportes de Montaña y Torres, (2015), en su investigación: Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero; concluyendo que la cultura organizacional existe. Puede ser ambigua, pero es única para cada organización, además de maleable. La cultura organizacional es socialmente construida y emerge de las interacciones de los grupos.

Situación similar que se puede observar en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, ya que como se ha podido demostrar en el capítulo III, el 55% percibe que la existencia de una cultura organizacional dentro del Gobierno Regional es buena.

Respecto a la primera hipótesis específica, no existe relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación (rho Spearman -0.149), por lo que corresponde aceptar la hipótesis nula.

Respecto a la segunda hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales



del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación ( $\rho$  Spearman 0.198), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que esta demuestra una correlación positiva muy débil.

Reforzando este resultado la tesis de Revilla (2013), Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima, en la Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, que concluyo que Los valores presentes en la institución están comprendidos dentro de la cultura organizacional, es decir están expresados en principios, ideas, hábitos y estilos de comportamiento. Esto se evidencia porque están señalados en el marco filosófico y estratégico del PEI y porque existen situaciones descritas por los diferentes actores que reconocen la vivencia de los mismos en el quehacer institucional

Con relación a la tercera hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación ( $\rho$  Spearman 0.354), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que esta demuestra una correlación positiva débil.

En tal sentido citare a Gómez (2013), quien realizó la tesis de maestría: Cultura organizacional en administración pública: Análisis de la evaluación de la Actividad investigadora del profesorado universitario. Un estudio empírico, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Extremadura. España. La investigación llegando a la siguiente conclusión: Todo parece indicar que sea preciso replantearse tanto los objetivos, que han de ser claros, sin contradicciones internas, como el procedimiento de decisión, que debe ser acorde con unos fines bien definidos que respondan a las necesidades actuales. Donde, superado el maniqueísmo entre lo reglado y lo discrecional, se acuda al instrumento decisorio apropiado que permita tanto la consecución de resultados, de forma eficaz, como preservar los derechos de los destinatarios de la actividad pública, sin que ello obste a participación del colectivo destinatario.

Y en la última hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación (rho Spearman 0.427), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que esta demuestra una correlación positiva débil.

Los resultados se ven reforzados en la idea, cuando se tiene los aportes de Sotomayor (2013), en su investigación, Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012; cuando concluye que existe una alta relación significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, ya que las dimensiones con las cuales ha sido correlacionada la variable satisfacción laboral, se encuentran consideradas dentro de los alcances de clima organizacional.

Con lo que en esta investigación se aprecia que la dimensión reconocimiento del esfuerzo no guarda relación con la satisfacción laboral para el servidor repuesto judicial, sin embargo se observa una relación directa y significativa de la variable satisfacción laboral con las demás dimensiones, credibilidad de los directivos, la comunicación y el liderazgo, con lo que puedo demostrar que los servidores repuestos judiciales entienden la necesidad que exista una adecuada cultura organizacional que se vea reflejada en su trabajo realizado.

## V. CONCLUSIONES

En la presente investigación podemos arribar a las siguientes conclusiones:

Para la hipótesis de investigación puedo decir luego de haber realizado la encuesta a los 60 servidores repuestos judiciales, que si existe relación directa ( $\rho=0,450$ ) y significativa ( $0,00 < 0,01$ ) entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, lo que refleja que el tener cultura organizacional en la entidad esta aumentara la satisfacción laboral del servidor y viceversa.

Respecto a la primera hipótesis específica, tengo que señalar que los 60 servidores repuestos judiciales encuestados, indican que no existe una relación directa ni significativa ( $\rho=-0,149$  y p-valor:  $0,256 > 0,05$ ), puesto que está según la correlación de rho de Spearman es negativa por lo que no existe correlación entre la dimensión el reconocimiento del esfuerzo y la variable satisfacción laboral, se puede apreciar que la entidad no cumple con reconocer en sus servidores repuestos judiciales el esfuerzo que realizan a fin de conseguir sobresalir de los demás, por lo que podríamos concluir que se existe una falencia en el reconocimiento y estímulo de este grupo de servidores.

En los resultados obtenidos referente a la segunda hipótesis específica, se observa que, si existe relación directa y significativa ( $\rho= 0,198$  y p-valor:  $0,000 < 0,05$ ), entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, lo que significa que consideran muy importante la comunicación tanto entre compañeros como de sus jefes, y la equidad en la distribución de las tareas o responsabilidades dentro de la entidad.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se tiene que si existe relación directa y significativa ( $\rho= 0,354$  y p-valor:  $0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión credibilidad de los directivos con la variable satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, como en toda relación humana al existir confianza existe la tranquilidad de hacer bien las cosas, la confianza que generan sus directivos o jefes, motiva al personal a trabajar adecuadamente lo cual refleja su satisfacción como servidor repuesto judicialmente.

Para finalizar con respecto a la última hipótesis específica, se observa que, si existe relación directa y significativa ( $\rho = 0,427$  y  $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión del liderazgo con la variable satisfacción laboral, en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, lo que significa que reconocen en sus jefes el liderazgo en la toma de decisiones y el apoyo y orientación para desarrollar las labores asignadas lo cual satisface a los servidores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al SERVIR, evaluar la realidad laboral de los servidores bajo el régimen 276, a fin identificar el índice de ingresos al régimen público bajo la modalidad de reposición judicial, de manera que se pueda regularizar los beneficios para los servidores repuestos judiciales que desarrollan las mismas labores que un servidor de carrera del mismo régimen o nombrados.

Al Gobierno Regional de Moquegua que tenga en cuenta las normas del SERVIR, a fin de poder actualizar en la entidad los dispositivos normativos internos para establecer los estímulos y reconocimientos que se deben de otorgar a los servidores repuestos judiciales que cumplan metas, lleguen a objetivos y sobre todo se reconozca el esfuerzo para conseguir el éxito tanto persona como de la entidad, lo cual se reflejara en aumentar la satisfacción laboral de los servidores.

A los servidores repuestos judiciales a desarrollar sus funciones sin hacer distingo de la modalidad con la que entraron a laborar a la entidad, aceptando mayores retos en búsqueda del desarrollo de su entidad y de su región, lo cual reflejara su satisfacción personal y laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Contaduría y Administración*. 58(2), 39-60.

Chumpitaz. (2014). *Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. 2010*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Curay (2015). *La cultura organizacional en los directivos/jerárquicos docentes y administrativos del IESPP "HNO. Victorino Elorz Goicoechea" de Sullana, año 2015*. Perú.

Carrasco (2010). *Técnicas de investigación social*. Lima: San Marcos.

Felcman (2015). *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del "big bang" paradigmático*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Fernández (2012). *Impacto de la responsabilidad social empresarial en la situación financiera de las empresas de Honduras y propuesta de un plan estratégico integral de implementación de responsabilidades social empresarial en el contexto de la gestión gerencial y encaminado*. Honduras Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Gómez (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Málaga. España.

Gómez (2013). *Cultura organizacional en administración pública: Análisis de la evaluación de la Actividad investigadora del profesorado universitario. Un estudio empírico*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Extremadura. España.

Gonzáles (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MC Graw Hill.

Marazo, Y (2009). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Sualupell Curtiduría Suarez S.A." en la ciudad de Ambato en el periodo marzo – mayo 2009*. Ambato: La Academia. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Meneses (2011). *La cultura organizacional y las competencias de gestión en los sistemas de coordinación educativa artística en madeira (Portugal)*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Cádiz. España.

Montaña y Torres (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad del Rosario. Colombia.

Morocho (2012). *Cultura organizacional y autopercepción del desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria red N° 7 Callao*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.

Muñoz (2010). *Cultura organizacional e innovación en empresas mexicanas desarrolladoras de software libre*, en la Escuela de Post Grado del Instituto Politécnico Nacional. México.

Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9(1), 4 - 16.

Nieves (2015). *Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del Hospital "Dr. Tulio Carnevali Salvatierra" del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Autónoma de Madrid. España.

Oscoco (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.

Oseda, D. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Soluciones Gráficas.

Oседа, D., Hurtado, D., Chávez, A., & Navarro, A. (2018). Estadística aplicada a la investigación con SPSS. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.

Palma, L. (2015). *Efectos de las Políticas y Estrategias de Responsabilidad Social y Empresarial en el Perú*. Lima: Universidad San Martín de Porres – Perú.

Ovelar (2013). *Cultura organizacional de la Universidad Nacional del Este*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Jaen. España.

Palomo, J. (2012). Administración de recursos humanos. México: Interamericana S.A.

Pérez (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Revilla (2013). *Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima*, en la Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Robbins, S. (2014) Comportamiento organizacional. México Mc Graw Hill.

Ruedas (2012). *Influencia de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital tecnológico en la producción científica. Aplicación a grupos de investigación adscritos a Universidades en Colombia*, en la Escuela de Post Grado de la Universitat Politècnica de Valencia. España.

Ruiz (2016). *Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la unidad de gestión educativa local – provincia de Ascope, 2014*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Sánchez (2010). *Caracterización de la Cultura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Guanajuato*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Autónoma de Querétaro. México.

Silva, F. (2009). Técnicas de comunicación eficaz. México: Mc Graw Hill.

Vara, H. (2010). Metodología de la Investigación. Lima Universidad San Martín de Porres. Lima.



Vásquez (2009). *La cultura organizacional presente en DAYCO TELECOM, C.A.: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo DAYCOHOST a través de su liderazgo gerencial*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

Vidaurre (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones de El Salvador: Punto de partida para la propuesta de un Programa de Motivación para el personal*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Dr. José Matías Delgado. El Salvador.

Villalba (2014). *La Cultura Organizacional como variable estratégica para el cambio empresarial: Caso Óptica los Andes Cía. Ltda*, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

Zapata. (2014). *Inclusión social y fortalecimiento institucional como factores determinantes de la sustentabilidad y perdurabilidad corporativa a partir de responsabilidad social en pacific rubiales*, Colombia. Bogotá: Universidad Militar de Nueva Granada.

Zavala (2014). *Motivación y satisfacción laboral en centros de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México: Instituto Politécnico de México.

# **ANEXO**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?</li> <li>¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales</li> </ol>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales</li> </ol>	<p><b>Antecedentes.</b></p> <p><b>A nivel nacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Castro, L. (2016) La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración. UNMSM.</li> <li>Curay, S. (2016) La cultura organizacional en los directivos / jerárquicos docentes y administrativos del IESPP “hno. Victorino Elorz Goicoechea” De Sullana, año 2015. UPP.</li> <li>Morocho, A. (2012) Cultura organizacional y autopercepción del desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria red N° 7 Callao. USIL.</li> </ul> <p><b>A nivel internacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>González, Y. (2015) Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</li> <li>Existe una relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores</li> </ol>	<p><b>Variable 1:</b> Cultura Organizacional Morocho menciona a Marcone y Martin, (2003) Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento del esfuerzo</li> <li>Comunicación</li> <li>Credibilidad de los directivos</li> <li>Liderazgo</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral González, (2015) Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos que alimentan la satisfacción laboral</li> <li>Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo – correlacional simple o No experimental-transversal</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub>, Variable 1 O<sub>2</sub>, Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> </div> <p><b>Población:</b> 60 sujetos de servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> Censal.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> <u>Encuesta</u> - cuestionario de encuesta</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de datos:</b></p>

<p>judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?</p>	<p>del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vásquez, M. (2009) La cultura organizacional presente en DAYCO TELECOM, C.A.: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo DAYCOHOST a través de su liderazgo gerencial. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela</li> </ul> <p><b>Marco teórico referencial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura Organizacional: Dimensiones de la cultura organizacional <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito</li> <li>✓ Comunicación y equidad organizacional</li> <li>✓ Credibilidad de los directivos y relaciones humanas</li> <li>✓ Liderazgo en la gestión directiva</li> </ul> </li> </ul> <p>Teoría sobre la cultura organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral: Dimensiones de la satisfacción laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aspectos que alimentan la satisfacción laboral</li> <li>✓ Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo</li> </ul> </li> </ul> <p>Teoría sobre el desempeño profesional</p>	<p>repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p> <p>3. Existe una relación directa y significativa entre la credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p> <p>4. Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.</p>		<p>Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesarán los ítems de los cuestionarios de encuesta.</p> <p>Asimismo, se tendrá en cuenta los gráficos estadísticos, entre ellos el histograma de frecuencias que servirá para visualizar e interpretar los resultados.</p> <p>La rho de Spearman para la contratación de hipótesis.</p>
---	--	--	---	--	---

**ANEXO Nº 2:**

**OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION Nº 1**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Instrumento	Escala Valorativa
Variable 1: La Cultura Organizacional	1.1. Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito	1.1.1. Muestra compromiso y entusiasmo al conseguir logros	1	Muestra compromiso al conseguir sus logros	Cuestionario de Encuesta	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			2	Muestra entusiasmo al conseguir sus logros		
			3	Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo		
		1.1.2. Orienta sus esfuerzos para conseguir el éxito	4	Sus logros reflejan el éxito de su entidad		
		1.1.3. Siente reconocimiento	5	Sus jefes reconocen su trabajo		
	1.2. Comunicación y equidad organizacional	1.2.1. Utiliza un lenguaje apropiado y asertivo en su entidad.	6	Sus jefes escuchan sus opiniones		
			7	Sus jefes toman en cuenta sus opiniones		
			8	Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo		
			9	Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso		
			10	Su lenguaje es respetuoso y apropiado con sus compañeros y jefes		
		1.2.2. Existe equidad en su entorno laboral	11	El horario de trabajo es el mismo para todos en su entidad		
			12	Se siente satisfecho con su remuneración		
			13	Existe equidad entre las remuneraciones de su entidad		

		14	¿En este año a realizado algún reclamo por la distribución de las labores asignadas?		
1.3. Credibilidad de los directivos y relaciones humanas	1.3.1. Confía, en el plan de desarrollo de su entidad	15	Conoce el plan de desarrollo a nivel nacional		
		16	Cree que el plan de desarrollo de su entidad está orientado dentro del plan de desarrollo nacional		
		17	Confía en la planificación realizada por sus jefes		
	1.3.2. Transparencia en su funciones	18	Conoce los instrumentos de gestión de su entidad		
		19	Se le entrego formalmente el MOF de su entidad		
		20	Se le entrego formalmente el ROF de su entidad		
1.4. Liderazgo en la gestión directiva	1.4.1. Observa liderazgo en la gestión	21	Reconoce a un líder en su jefe		
		22	¿Usted es un líder?		
		23	Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo		
		24	Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes		

## OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION N° 2

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Instrumento	Escala Valorativa
Variable 2: Satisfacción laboral	2.1. Aspectos que alimentan la satisfacción laboral	2.1.1. Realiza su trabajo dentro del tiempo indicado	1	Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias	Cuestionario de Encuesta	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			2	Tiene carga laboral		
		2.1.2. Siente que existe armonía en su trabajo	3	Se siente contento trabajando en esa área		
			4	Se siente presionado trabajando en esa área		
			5	Se siente molesto trabajando en esa área		
			6	El clima laboral es armonioso		
		2.1.3. Tiene un ambiente adecuado para desarrollar su trabajo	7	El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado		
			8	Está satisfecho con la distribución de su ubicación dentro de la oficina		
			9	Está de acuerdo con la iluminación de su oficina		
		2.1.4. La entidad le brinda los insumos adecuados para desarrollar su trabajo	10	Le brindan material de oficina necesario para su trabajo		
			11	Es suficiente para su trabajo el material entregado		
			12	Economiza el material entregado		
		2.1.5. Existe Coordinación entre las áreas de su entidad	13	Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario		
			14	Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita		
			15	Le han negado apoyarlo otras áreas		

		16	Cree que es necesario el apoyo entre áreas		
2.2. Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo	2.2.1. Hacer que los puestos sean amenos	17	Considera que esta ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades		
		18	Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad		
		19	Se siente motivado trabajando en su puesto		
		20	Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades		
		21	Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos		
	2.2.2. Brindar oportunidades	22	Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura		
		23	¿Este año a sido capacitado?		
		24	La entidad brinda capacitaciones para todo el personal		
	2.2.3. Cree que existe discriminación su centro laboral	25	Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo		
		26	Su jefe deja que tome iniciativas		



**ANEXO N° 03:**  
**INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Responsabilidad Social; como producto de su experiencia en la Institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.*

**INSTRUCCIÓN:**

*Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 50 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración es la siguiente:*

*NUNCA =1 CASI NUNCA=2 A VECES =3 CASI SIEMPRE=4 SIEMPRE=5*

N°	ITEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO</b>						
1	Muestra compromiso al conseguir sus logros					
2	Muestra entusiasmo al conseguir sus logros					
3	Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo					
4	Sus logros reflejan el éxito de su entidad					
5	Sus jefes reconocen su trabajo					
<b>DIMENSION 2: COMUNICACIÓN</b>						
6	Sus jefes escuchan sus opiniones					
7	Sus jefes toman en cuenta sus opiniones					
8	Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo					
9	Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso					
10	Su lenguaje es respetuoso y apropiado con sus compañeros y jefes					
11	El horario de trabajo es el mismo para todos en su entidad					
12	Se siente satisfecho con su remuneración					
13	Existe equidad entre las remuneraciones de su entidad					
14	¿En este año a realizado algún reclamo por la distribución de las labores asignadas?					
<b>DIMENSION 3: CREDIBILIDAD DE LOS DIRECTIVOS</b>						

15	Conoce el plan de desarrollo a nivel nacional					
16	Cree que el plan de desarrollo de su entidad está orientado dentro del plan de desarrollo nacional					
17	Confía en la planificación realizada por sus jefes					
18	Conoce los instrumentos de gestión de su entidad					
19	Se le entregó formalmente el MOF de su entidad					
20	Se le entregó formalmente el ROF de su entidad					
<b>DIMENSION 4: LIDERAZGO</b>						
21	Reconoce a un líder en su jefe					
22	¿Usted es un líder?					
23	Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo					
24	Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes					

### **CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

*A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.*

**NUNCA =1 CASI NUNCA=2 A VECES =3 CASI SIEMPRE=4 SIEMPRE=5**

Nº	ITEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: ASPECTOS QUE ALIMENTAN LA SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
25	Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias					
26	Tiene carga laboral					
27	Se siente contento trabajando en esa área					
28	Se siente presionado trabajando en esa área					
29	Se siente molesto trabajando en esa área					
30	El clima laboral es armonioso					
31	El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado					
32	Está satisfecho con la distribución de su ubicación dentro de la oficina					
33	Está de acuerdo con la iluminación de su oficina					
34	Le brindan material de oficina necesario para su trabajo					
35	Es suficiente para su trabajo el material entregado					
36	Economiza el material entregado					
37	Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario					

38	Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita					
39	Le han negado apoyarlo otras áreas					
40	Cree que es necesario el apoyo entre áreas					
<b>DIMENSION 2: MEDIOS PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b>						
41	Considera que está ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades					
42	Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad					
43	Se siente motivado trabajando en su puesto					
44	Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades					
45	Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos					
46	Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura					
47	¿Este año a sido capacitado?					
48	La entidad brinda capacitaciones para todo el personal					
49	Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo					
50	Su jefe deja que tome iniciativas					

**ANEXO N° 04:**  
**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:** "Cuestionario de encuesta sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral".

**Objetivo:** Conocer los niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Dirigido a:** Trabajadores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** *... Anita LAHERSI PARODI ...*

**Grado Académico del Evaluador:** *... Magister en Gestión PÚBLICA ...*

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

  
Firma del Validador  
*F*

### ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**Título:** Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Autora:** Br. Dill'Erva Urday, Silvia Yanina.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1:La Cultura Organizacional. Arcone y Martin, (2003)	Dimensión N° 01: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito	1.1 Muestra compromiso y entusiasmo al conseguir logros	1. Muestra compromiso al conseguir sus logros						X		X		X		X		
			2. Muestra entusiasmo al conseguir sus logros						X		X		X		X		
			3. Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo						X		X		X		X		
		1.2. Orienta sus esfuerzos para conseguir el éxito	4. Sus logros reflejan el éxito de su entidad						X		X		X		X		
			1.3. Siente reconocimiento	5. Sus jefes reconocen su trabajo						X		X		X		X	
	Dimensión N° 02: Comunicación y equidad organizacional	2.1. Utiliza un lenguaje apropiado y asertivo en su entidad.	6. Sus jefes escuchan sus opiniones						X		X		X		X		
			7. Sus jefes toman en cuenta sus opiniones						X		X		X		X		
			8. Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo						X		X		X		X		
			9. Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso						X		X		X		X		

		10. Su lenguaje es respetuoso y apropiado con sus compañeros y jefes							X	X	X	X		
	2.2. Existe equidad en su entorno laboral	11. El horario de trabajo es el mismo para todos en su entidad							X	X	X	X		
		12. Se siente satisfecho con su remuneración							X	X	X	X		
		13. Existe equidad entre las remuneraciones de su entidad							X	X	X	X		
		14. ¿En este año a realizado algún reclamo por la distribución de las labores asignadas?							X	X	X	X		
		15. Conoce el plan de desarrollo a nivel nacional							X	X	X	X		
	3.1. Confía, en el plan de desarrollo de su entidad	16. Cree que el plan de desarrollo de su entidad está orientado dentro del plan de desarrollo nacional							X	X	X	X		
		17. Confía en la planificación realizada por sus jefes							X	X	X	X		
		18. Conoce los instrumentos de gestión de su entidad							X	X	X	X		
	3.2. Transparencia en su funciones	19. Se le entrego formalmente el MOF de su entidad							X	X	X	X		
		20. Se le entrego formalmente el ROF de su entidad							X	X	X	X		
		21. Reconoce a un líder en su jefe							X	X	X	X		
Dimensión N° 04: Liderazgo en la gestión	4.1. Observa liderazgo en la gestión	22. ¿Usted es un líder?							X	X	X	X		

			23. Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo							X	X	X	X				
			24. Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes							X	X	X	X				
V2: Satisfacción laboral. González (2015)	Dimensión Nº 01: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral	1.1. Realiza su trabajo dentro del tiempo indicado	1. Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias							X	X	X	X				
			2. Tiene carga laboral							X	X	X	X				
		1.2. Siente que existe armonía en su trabajo	3. Se siente contento trabajando en esa área									X	X	X	X		
			4. Se siente presionado trabajando en esa área									X	X	X	X		
			5. Se siente molesto trabajando en esa área									X	X	X	X		
			6. El clima laboral es armonioso									X	X	X	X		
		1.3. Tiene un ambiente adecuado para desarrollar su trabajo	7. El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado									X	X	X	X		
			8. Está satisfecho con la ubicación dentro de la oficina									X	X	X	X		
			9. Esta de acuerdo con la iluminación de su oficina									X	X	X	X		
		1.4. La entidad le brinda los insumos adecuados para desarrollar su trabajo	10. Le brindan material de oficina necesario para su trabajo									X	X	X	X		
			11. Es suficiente para su trabajo el material entregado									X	X	X	X		
			12. Economiza el material entregado									X	X	X	X		
		1.5. Existe Coordinación entre las áreas de su entidad	13. Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario									X	X	X	X		
			14. Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita									X	X	X	X		

Dimensión Nº 02: Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo	2.1. Hacer que los puestos sean amenos	15. Le han negado apoyarlo otras áreas							X	X	X	X	
		16. Cree que es necesario el apoyo entre áreas							X	X	X	X	
		17. Considera que está ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades							X	X	X	X	
		18. Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad							X	X	X	X	
		19. Se siente motivado trabajando en su puesto							X	X	X	X	
		20. Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades							X	X	X	X	
	2.2. Brindar oportunidades	21. Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos							X	X	X	X	
		22. Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura							X	X	X	X	
		23. ¿Este año a sido capacitado?							X	X	X	X	
		24. la entidad brinda capacitaciones para todo el personal							X	X	X	X	
	2.3. Cree que existe discriminación su centro laboral	25. Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo							X	X	X	X	
		26. Su jefe deja que tome iniciativas							X	X	X	X	



FIRMA DEL VALIDADOR



**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:**

"Cuestionario de encuesta sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral".

**Objetivo:**

Conocer los niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Dirigido a:**

Trabajadores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

..... OSEBA GABO, DUVIÑO .....

**Grado Académico del Evaluador:**

..... DOCTOR .....

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			✓	


  
Firma del Validador  
D. OSEBA G.

**ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**Título:** Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

**Autora:** Br. Dill'Erva Urday, Silvia Yanina.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: La Cultura Organizacional. Arcone y Martín, (2003)	Dimensión N° 01: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito	1.1 Muestra compromiso y entusiasmo al conseguir logros	1. Muestra compromiso al conseguir sus logros						✓		✓		✓		✓		
			2. Muestra entusiasmo al conseguir sus logros						✓		✓		✓		✓		
			3. Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo						✓		✓		✓		✓		
		1.2. Orienta sus esfuerzos para conseguir el éxito	4. Sus logros reflejan el éxito de su entidad						✓		✓		✓		✓		
			1.3. Siente reconocimiento	5. Sus jefes reconocen su trabajo						✓		✓		✓		✓	
	Dimensión N° 02: Comunicación y equidad organizacional	2.1. Utiliza un lenguaje apropiado y asertivo en su entidad.	6. Sus jefes escuchan sus opiniones						✓		✓		✓		✓		
			7. Sus jefes toman en cuenta sus opiniones						✓		✓		✓		✓		
			8. Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo						✓		✓		✓		✓		
			9. Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso						✓		✓		✓		✓		



			23. Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo							✓		✓		✓		✓			
			24. Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes							✓		✓		✓		✓			
V2: Satisfacción laboral. González (2015)	Dimensión Nº 01: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral	1.1. Realiza su trabajo dentro del tiempo indicado	1. Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias							✓		✓		✓		✓			
			2. Tiene carga laboral								✓		✓		✓		✓		
		1.2. Siente que existe armonía en su trabajo	3. Se siente contento trabajando en esa área									✓		✓		✓		✓	
			4. Se siente presionado trabajando en esa área									✓		✓		✓		✓	
			5. Se siente molesto trabajando en esa área									✓		✓		✓		✓	
			6. El clima laboral es armonioso									✓		✓		✓		✓	
		1.3. Tiene un ambiente adecuado para desarrollar su trabajo	7. El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado									✓		✓		✓		✓	
			8. Está satisfecho con la distribución de su ubicación dentro de la oficina									✓		✓		✓		✓	
			9. Esta de acuerdo con la iluminación de su oficina									✓		✓		✓		✓	
		1.4. La entidad le brinda los insumos adecuados para desarrollar su trabajo	10. Le brindan material de oficina necesario para su trabajo									✓		✓		✓		✓	
			11. Es suficiente para su trabajo el material entregado									✓		✓		✓		✓	
			12. Economiza el material entregado									✓		✓		✓		✓	
		1.5. Existe Coordinación entre las áreas de su entidad	13. Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario									✓		✓		✓		✓	
			14. Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita									✓		✓		✓		✓	

Dimensión Nº 02: Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo	2.1. Hacer que los puestos sean amenos	15. Le han negado apoyarlo otras áreas							✓	✓	✓	✓		
		16. Cree que es necesario el apoyo entre áreas							✓	✓	✓	✓		
		17. Considera que está ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades							✓	✓	✓	✓		
		18. Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad							✓	✓	✓	✓		
		19. Se siente motivado trabajando en su puesto							✓	✓	✓	✓		
		20. Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades							✓	✓	✓	✓		
	2.2. Brindar oportunidades	21. Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos							✓	✓	✓	✓		
		22. Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura							✓	✓	✓	✓		
		23. ¿Este año a sido capacitado?							✓	✓	✓	✓		
		24. la entidad brinda capacitaciones para todo el personal							✓	✓	✓	✓		
	2.3. Cree que existe discriminación su centro laboral	25. Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo							✓	✓	✓	✓		
		26. Su jefe deja que tome iniciativas							✓	✓	✓	✓		

FIRMA DEL VALIDADOR

*[Handwritten Signature]*  
D. O S J O A B

### Matriz de Validación de Instrumento

**Nombre del Instrumento:**

"Cuestionario de encuesta sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral".

**Objetivo:**

Conocer los niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Dirigido a:**

Trabajadores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

HURTADO PANTO, PATUCIA FORTUNATA J.

**Grado Académico del Evaluador:**

MG EN GESTIÓN PÚBLICA

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

  
Firma del Validador

### ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**Título:** Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Autora:** Br. Dill'Erva Urday, Silvia Yanina.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1:La Cultura Organizacional. Arcone y Martin, (2003)	Dimensión N° 01: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito	1.1 Muestra compromiso y entusiasmo al conseguir logros	1.Muestra compromiso al conseguir sus logros						✓		✓		✓		✓		
			2. Muestra entusiasmo al conseguir sus logros						✓		✓		✓		✓		
			3.Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo						✓		✓		✓		✓		
		1.2. Orienta sus esfuerzos para conseguir el éxito	4. Sus logros reflejan el éxito de su entidad						✓		✓		✓		✓		
			1.3. Siente reconocimiento	5. Sus jefes reconocen su trabajo						✓		✓		✓		✓	
	Dimensión N° 02: Comunicación y equidad organizacional	2.1. Utiliza un lenguaje apropiado y asertivo en su entidad.	6. Sus jefes escuchan sus opiniones						✓		✓		✓		✓		
			7. Sus jefes toman en cuenta sus opiniones						✓		✓		✓		✓		
			8. Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo						✓		✓		✓		✓		
			9. Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso						✓		✓		✓		✓		

Dimensión N° 04: Liderazgo en la gestión	Dimensión N° 03: Credibilidad de los directivos y relaciones humanas	2.2. Existe equidad en su entorno laboral	10. Su lenguaje es respetuoso y apropiado con sus compañeros y jefes							✓	✓	✓	✓				
			11. El horario de trabajo es el mismo para todos en su entidad								✓	✓	✓	✓			
			12. Se siente satisfecho con su remuneración									✓	✓	✓	✓		
			13. Existe equidad entre las remuneraciones de su entidad									✓	✓	✓	✓		
			14. ¿En este año a realizado algún reclamo por la distribución de las labores asignadas?									✓	✓	✓	✓		
	3.1. Confía, en el plan de desarrollo de su entidad	15. Conoce el plan de desarrollo a nivel nacional									✓	✓	✓	✓			
		16. Cree que el plan de desarrollo de su entidad está orientado dentro del plan de desarrollo nacional									✓	✓	✓	✓			
		17. Confía en la planificación realizada por sus jefes									✓	✓	✓	✓			
	3.2. Transparencia en su funciones	18. Conoce los instrumentos de gestión de su entidad									✓	✓	✓	✓			
		19. Se le entrego formalmente el MOF de su entidad									✓	✓	✓	✓			
		20. Se le entrego formalmente el ROF de su entidad									✓	✓	✓	✓			
	4.1. Observa liderazgo en la gestión	21. Reconoce a un líder en su jefe									✓	✓	✓	✓			
		22. ¿Usted es un líder?									✓	✓	✓	✓			

			23. Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo							✓	✓	✓	✓				
			24. Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes							✓	✓	✓	✓				
V2: Satisfacción laboral. González (2015)	Dimensión N° 01: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral	1.1. Realiza su trabajo dentro del tiempo indicado	1. Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias							✓	✓	✓	✓				
			2. Tiene carga laboral								✓	✓	✓	✓			
		1.2. Siente que existe armonía en su trabajo	3. Se siente contento trabajando en esa área									✓	✓	✓	✓		
			4. Se siente presionado trabajando en esa área									✓	✓	✓	✓		
			5. Se siente molesto trabajando en esa área									✓	✓	✓	✓		
			6. El clima laboral es armonioso									✓	✓	✓	✓		
		1.3. Tiene un ambiente adecuado para desarrollar su trabajo	7. El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado									✓	✓	✓	✓		
			8. Está satisfecho con la distribución de su ubicación dentro de la oficina									✓	✓	✓	✓		
			9. Esta de acuerdo con la iluminación de su oficina									✓	✓	✓	✓		
		1.4. La entidad le brinda los insumos adecuados para desarrollar su trabajo	10. Le brindan material de oficina necesario para su trabajo									✓	✓	✓	✓		
			11. Es suficiente para su trabajo el material entregado									✓	✓	✓	✓		
			12. Economiza el material entregado									✓	✓	✓	✓		
		1.5. Existe Coordinación entre las áreas de su entidad	13. Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario									✓	✓	✓	✓		
			14. Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita									✓	✓	✓	✓		



Dimensión N° 02: Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo	2.1. Hacer que los puestos sean amenos	15. Le han negado apoyarlo otras áreas									✓		✓		✓			
		16. Cree que es necesario el apoyo entre áreas										✓		✓		✓		
		17. Considera que está ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades										✓		✓		✓		
		18. Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad										✓		✓		✓		
		19. Se siente motivado trabajando en su puesto										✓		✓		✓		
		20. Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades										✓		✓		✓		
	2.2. Brindar oportunidades	21. Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos										✓		✓		✓		
		22. Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura										✓		✓		✓		
		23. ¿Este año a sido capacitado?										✓		✓		✓		
		24. la entidad brinda capacitaciones para todo el personal										✓		✓		✓		
	2.3. Cree que existe discriminación su centro laboral	25. Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo										✓		✓		✓		
		26. Su jefe deja que tome iniciativas										✓		✓		✓		

  
 -----  
 FIRMA DEL VALIDADOR

**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:**

“Cuestionario de encuesta sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral”.

**Objetivo:**

Conocer los niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Dirigido a:**

Trabajadores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

..VASQUEZ...VILCHER...JOSÉ.....WILSON.....

**Grado Académico del Evaluador:**

...MAGISTER.....

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

  
Firma del Validador

### ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**Título:** Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

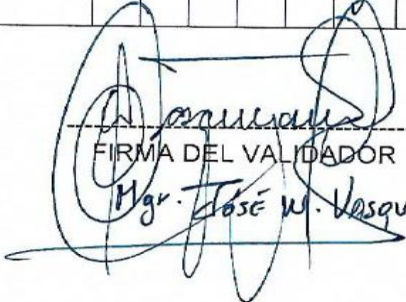
**Autora:** Br. Dill'Erva Urday, Silvia Yanina.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1:La Cultura Organizacional. Arcone y Martin, (2003)	Dimensión N° 01: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito	1.1 Muestra compromiso y entusiasmo al conseguir logros	1.Muestra compromiso al conseguir sus logros						✓		✓		✓		✓		
			2. Muestra entusiasmo al conseguir sus logros						✓		✓		✓		✓		
			3.Obtiene logros en el desarrollo de su trabajo						✓		✓		✓		✓		
		1.2. Orienta sus esfuerzos para conseguir el éxito	4. Sus logros reflejan el éxito de su entidad						✓		✓		✓		✓		
			1.3. Siente reconocimiento	5. Sus jefes reconocen su trabajo						✓		✓		✓		✓	
	Dimensión N° 02: Comunicación y equidad organizacional	2.1. Utiliza un lenguaje apropiado y asertivo en su entidad.	6. Sus jefes escuchan sus opiniones						✓		✓		✓		✓		
			7. Sus jefes toman en cuenta sus opiniones						✓		✓		✓		✓		
			8. Escucha las orientaciones que les da su compañeros de trabajo						✓		✓		✓		✓		
			9. Siente que el lenguaje de su jefe es respetuoso						✓		✓		✓		✓		

		2.2. Existe equidad en su entorno laboral	10. Su lenguaje es respetuoso y apropiado con sus compañeros y jefes							✓		✓		✓		✓			
			11. El horario de trabajo es el mismo para todos en su entidad							✓		✓		✓		✓			
			12. Se siente satisfecho con su remuneración							✓		✓		✓		✓			
			13. Existe equidad entre las remuneraciones de su entidad							✓		✓		✓		✓			
			14. ¿En este año a realizado algún reclamo por la distribución de las labores asignadas?							✓		✓		✓		✓			
	Dimensión Nº 03: Credibilidad de los directivos y relaciones humanas	3.1. Confía, en el plan de desarrollo de su entidad	15. Conoce el plan de desarrollo a nivel nacional								✓		✓		✓		✓		
			16. Cree que el plan de desarrollo de su entidad está orientado dentro del plan de desarrollo nacional									✓		✓		✓		✓	
			17. Confía en la planificación realizada por sus jefes									✓		✓		✓		✓	
		3.2. Transparencia en su funciones	18. Conoce los instrumentos de gestión de su entidad									✓		✓		✓		✓	
			19. Se le entrego formalmente el MOF de su entidad									✓		✓		✓		✓	
			20. Se le entrego formalmente el ROF de su entidad									✓		✓		✓		✓	
		Dimensión Nº 04: Liderazgo en la gestión	4.1. Observa liderazgo en la gestión	21. Reconoce a un líder en su jefe								✓		✓		✓		✓	
	22. ¿Usted es un líder?											✓		✓		✓		✓	

			23. Identifica el liderazgo en los jefes de su trabajo							✓	✓	✓	✓				
			24. Cree que el desarrollo de su entidad obedece al liderazgo de sus jefes							✓	✓	✓	✓				
V2: Satisfacción laboral. González (2015)	Dimensión N° 01: Aspectos que alimentan la satisfacción laboral	1.1. Realiza su trabajo dentro del tiempo indicado	1. Su trabajo lo realiza en sus ocho horas diarias							✓	✓	✓	✓				
			2. Tiene carga laboral								✓	✓	✓	✓			
		1.2. Siente que existe armonía en su trabajo	3. Se siente contento trabajando en esa área									✓	✓	✓	✓		
			4. Se siente presionado trabajando en esa área									✓	✓	✓	✓		
			5. Se siente molesto trabajando en esa área									✓	✓	✓	✓		
			6. El clima laboral es armonioso									✓	✓	✓	✓		
		1.3. Tiene un ambiente adecuado para desarrollar su trabajo	7. El espacio que ocupa para el desarrollo de su trabajo es adecuado									✓	✓	✓	✓		
			8. Está satisfecho con la distribución de su ubicación dentro de la oficina									✓	✓	✓	✓		
			9. Esta de acuerdo con la iluminación de su oficina									✓	✓	✓	✓		
		1.4. La entidad le brinda los insumos adecuados para desarrollar su trabajo	10. Le brindan material de oficina necesario para su trabajo									✓	✓	✓	✓		
			11. Es suficiente para su trabajo el material entregado									✓	✓	✓	✓		
			12. Economiza el material entregado									✓	✓	✓	✓		
		1.5. Existe Coordinación entre las áreas de su entidad	13. Solicita apoyo a otras áreas cuando es necesario									✓	✓	✓	✓		
			14. Le brindan apoyo las otras áreas de su entidad cuando lo solicita									✓	✓	✓	✓		

Dimensión Nº 02: Medios para el logro de la satisfacción en el trabajo		15. Le han negado apoyarlo otras áreas							✓		✓		✓		✓		
		16. Cree que es necesario el apoyo entre áreas							✓		✓		✓		✓		
	2.1. Hacer que los puestos sean amenos	17. Considera que está ubicado dentro de la entidad de acuerdo a sus capacidades							✓		✓		✓		✓		
		18. Considera que debería de estar ubicado en otra área de la entidad							✓		✓		✓		✓		
		19. Se siente motivado trabajando en su puesto							✓		✓		✓		✓		
		20. Siente que tiene habilidades para asumir otras responsabilidades							✓		✓		✓		✓		
	2.2. Brindar oportunidades	21. Considera que las oportunidades de crecimiento laboral son para todos							✓		✓		✓		✓		
		22. Se le ha brindado la oportunidad de asumir alguna jefatura							✓		✓		✓		✓		
		23. ¿Este año a sido capacitado?							✓		✓		✓		✓		
		24. la entidad brinda capacitaciones para todo el personal							✓		✓		✓		✓		
	2.3. Cree que existe discriminación su centro laboral	25. Ve actos de discriminación en la distribución del trabajo							✓		✓		✓		✓		
		26. Su jefe deja que tome iniciativas									✓		✓		✓		

  
 FIRMA DEL VALIDADOR  
 Mgr. José W. Vasquez Vilchez

**ANEXO N° 05:**

**BASE DE DATOS**

**VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL**

Muestra	D1: RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO					D2: COMUNICACION									D3: CREDIBILIDAD DE LOS DIRECTIVOS						D4: LIDERAZGO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
<b>1</b>	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4
<b>2</b>	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4
<b>3</b>	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	5	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>4</b>	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>5</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>6</b>	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4
<b>7</b>	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>8</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	1	3	4	3	1	1	4	3	4	3
<b>9</b>	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>10</b>	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>11</b>	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>12</b>	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>13</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>14</b>	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>15</b>	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
<b>16</b>	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>17</b>	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>18</b>	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4
<b>19</b>	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>20</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	2	1	4	4	4	4
<b>21</b>	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4
<b>22</b>	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4

<b>23</b>	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	5	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>24</b>	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>25</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>26</b>	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4
<b>27</b>	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>28</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	1	3	4	3	1	1	4	3	4	3
<b>29</b>	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>30</b>	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>31</b>	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>32</b>	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>33</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>34</b>	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>35</b>	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
<b>36</b>	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>37</b>	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>38</b>	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4
<b>39</b>	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>40</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	2	1	4	4	4	4
<b>41</b>	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4
<b>42</b>	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4
<b>43</b>	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	5	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>44</b>	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>45</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>46</b>	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4
<b>47</b>	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>48</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	1	3	4	3	1	1	4	3	4	3
<b>49</b>	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>50</b>	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>51</b>	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>52</b>	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5



<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>54</b>	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3
<b>55</b>	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
<b>56</b>	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>57</b>	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	1	4	4	4	4
<b>58</b>	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4
<b>59</b>	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>60</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	2	1	4	4	4	4

**BASE DE DATOS**  
**VARIABLE: SATISFACCION LABORAL**

Muestra	D1: ASPECTOS QUE ALIMENTAN LA SATISFACCION LABORAL																D2: MEDIOS PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
6	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5
7	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
8	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
10	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4
12	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
14	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5
16	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5
17	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
18	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5
19	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
20	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5
22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3
23	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
25	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
26	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
28	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3

29	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	
30	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
31	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5		
32	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
33	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	
34	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
35	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
36	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	
37	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
38	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	
39	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
40	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
41	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
42	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	
43	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
44	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
45	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
46	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	
47	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
48	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	
49	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
50	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
51	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	
52	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
54	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5
55	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	
56	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	
57	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
58	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	
59	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
60	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	

**ANEXO N° 06:**  
**CONSTANCIA DE APLICACIÓN**

**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

**JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA, QUE SUSCRIBE LA PRESENTE, ENTREGA LA SIGUIENTE:**

**CONSTANCIA**

A doña Silvia Yanina Dill'Erva Urday identificada con DNI N° 41883748, alumna de la escuela de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” quien ha realizado la aplicación de los instrumentos de investigación de la tesis “*Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018*”, realizada a los servidores repuestos judiciales, en la segunda semana de julio del 2018, habiendo demostrado responsabilidad, gran sentido de trabajo y responsabilidad.

Se entrega la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que estimen conveniente.

Moquegua, 16 de Julio del 2018.



GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA  
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
*Alejandro Fernández Danila*  
Abog. ALEJANDRO FERNÁNDEZ DANILA VALENZUELA  
JEFE DE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

**ANEXO N° 07:**  
**CARTA DE ACEPTACION DE LA ENTIDAD**  
**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

**AUTORIZACION**

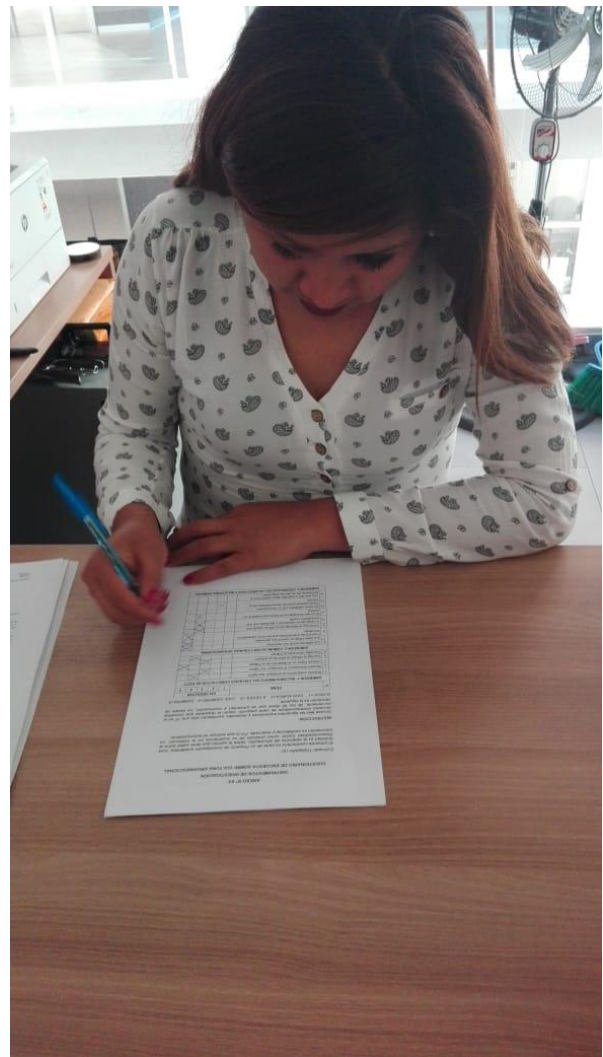
**Visto:** la solicitud de fecha 03 de julio del 2018 con Reg. N° 801597

ABOG. ALEJANDRO FERNANDEZ DAVILA VALENCIA, JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA. Autorizo que la maestriza Silvia Yanina Dill’Erva Urday identificada con DNI N° 41883748, de la escuela de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” apliquen los instrumentos de investigación (cuestionarios) elaborados y validados por expertos de la tesis “*Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018*”, brindándole las facilidades del caso.

Moquegua, 06 de Julio del 2018.



**ANEXO N° 08:  
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**





# ARTÍCULO CIENTÍFICO

## Cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018

Br. Silvia Yanina Dill'Erva Urday

[sydillerva@hotmail.com](mailto:sydillerva@hotmail.com)

### RESUMEN

Esta investigación aplicada tiene como objetivo general "Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2018".

La presente investigación es de tipo aplicada, con un diseño descriptivo – correlacional una muestra de 60 servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua para lo cual empleé la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios para la medición de cada variable. La información recogida fue analizada utilizando un software de procesamiento estadístico SPSS25.

El resultado de esta investigación ha determinado que existe correlación positiva débil entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018. Según el estadígrafo de correlación denominado "rho" de Spearman la correlación es de 0,450 (p-valor:  $0,00 < 0,01$ ).

**Palabras clave:** Cultura organizacional, satisfacción laboral, repuestos judiciales, Gobierno Regional y equidad organizacional.

### ABSTRACT

This applied research has as a general objective "Determine the relationship that exists between the organizational culture and job satisfaction in the judicial spare parts servers of the Regional Government of Moquegua in the year 2018".

The present investigation is of applied type, with a descriptive - correlational design, a sample of 60 judicial spare parts of the Regional Government of Moquegua for which I used the technique of the survey and as instruments the questionnaires for the measurement of each variable. The information collected was analyzed using a statistical processing software SPSS25.

The result of this research has determined that there is a weak positive correlation between the organizational culture and job satisfaction in the judicial spare parts servers of the Regional Government of Moquegua, 2018. According to the correlation statistic called "rho" by Spearman, the correlation is 0.450 (p. -value:  $0.00 < 0.01$ ).

**Keywords:** Organizational culture, job satisfaction, judicial spare parts, Regional Government and organizational equity.



## I. INTRODUCCIÓN

Las investigaciones al respecto que se han desarrollado a lo largo del siglo XXI han evolucionado notablemente desde la comprensión de los procesos de grupo, hasta la implementación de programas de entrenamiento, estructuras de desarrollo, así como el concepto de evaluación del equipo. En la actualidad podemos notar que el estudio de los equipos dentro de las organizaciones vuelve a tomarse en el mundo globalizado en el que vivimos, se ha podido observar en los últimos años, el auge de la Administración Pública siendo reconocido en los diferentes países la necesidad de gobernar bien con transparencia equidad, y sobre todo con compromiso por parte del grupo humano que forma parte de cada entidad del Estado. De acuerdo a las estadísticas de los últimos años los países desarrollados o de primer mundo tienen un desarrollo alto de nivel competitivo, donde existe el compromiso de cada servidor del estado.

Si vemos la realidad en nuestro Perú, las entidades del estado han pasado a tener un papel protagónico, en especial las de nivel regional y local; y a lo mejor se deba a que se inició con la descentralización de poderes, lo cual nos ha llevado a poner los ojos en las municipalidades y en los gobiernos regionales, tanto para el tema de contrataciones del estado como para la búsqueda de una oportunidad laboral, para los diferentes grupos o sectores laborales como auxiliares, técnicos y profesionales.

Sin embargo, el trato que recibe los diferentes grupos laborales, se ve claramente en la modalidad de ingreso a la entidad, así como en la responsabilidad que tiene frente a sus labores como la exigencia que recibe por parte de sus jefes, de igual forma se observa el conformismo y continuismo de prácticas laborales obsoletas bajo la premisa “siempre se hizo así”, sin querer asumir nuevos retos y mucho menos más responsabilidades, situación que perjudica el crecimiento o progreso de su entidad, dejando de lado el proceso de planeación, organización, dirección y control de su entidad.

En el Perú, existen dos regímenes laborales, el régimen bajo los alcances del D. Leg. 728 que se aplica para el sector privado, y el régimen del D. Leg. 276 el cual se aplica para el sector público, bajo este régimen se encuentran aquellos trabajadores que tiene la calidad de nombrados que han ingresado a la carrera pública previo concurso.

Sin embargo, dentro de este régimen también tenemos a los contratados, los cuales según las normas no deben de exceder de un periodo presupuestal, pero en la realidad estos trabajadores extienden su contrato de trabajo por más de un año, lo cual les genera algunos derechos como el de la estabilidad o a no ser despidos sin causa, catalogándolos como repuestos judiciales del régimen 276, un grupo siu generis dentro de dicho régimen, ya que si bien no ingresaron por concurso público en la vía judicial se ordenó su reposición laboral, en dicho régimen, sin embargo no gozan de los mismo beneficios que el personal nombrado.

Las entidades del estado deberían de adoptar mayores esfuerzos en dar a todos sus trabajadores el mismo trato y sobre todo el mismo reconocimiento, independientemente de la situación laboral que tenga, evitando actos discriminatorios entre ellos con la finalidad que se sientan parte de la entidad.

El Gobierno Regional de Moquegua, no es ajeno a estos fenómenos en la administración pública, denotándose en los trabajadores un malestar y desidia en

el desarrollo de su labor, sin deseo de involucrarse en el desarrollo de su entidad teniendo en cuenta que los objetivos de la entidad están lejos de los objetivos de cada servidor.

En tal sentido con el presente trabajo de investigación demostraremos la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, así como establecer el vínculo entre ambas, por lo que se ha denominado a la investigación con el siguiente título: “Cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018”, puesto que en nuestra localidad es muy frecuente el ingreso a una entidad pública por reposición judicial.

**Formulación del problema:** ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal en la institución educativa secundaria “José Carlos Mariátegui” de Huancayo - 2016? ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018?

**Hipótesis:** Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2018.

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua en el 2018.

## II. MÉTODOS Y MATERIALES

La investigación se ha desarrollado con un diseño para un contexto determinado, se seleccionó el diseño descriptivo transversal - correlacional, puesto que implica recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014)”.



**Donde:** M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la variable Cultura organizacional

O<sub>2</sub>: Observación de la variable Satisfacción laboral

r : correlación entre ambas variables

La población, estuvo conformado por 60 servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua.

Cabe precisar que se utilizó la muestra denominada censal por ser menor a 100 personas por lo que se aplicó los instrumentos al mismo número de la población que son los 60 servidores con la calidad de repuestos judiciales.

En el presente trabajo se utilizó el cuestionario de encuesta cuyos datos fueron recogidos mediante la observación en el área de trabajo donde se desenvuelven

los servidores; el cual nos permite evaluar y medir aspectos que están muy relacionados a la cultura organizacional, satisfacción laboral, el reconocimiento del esfuerzo, la comunicación, equidad organizacional, credibilidad de los directivos, relaciones humanas y liderazgo.

Para el método de análisis de datos, se utilizó el SPSS v.25 y Ms Excel 2013 para calcular los siguientes estadígrafos:

- Las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos gráficos estadísticos.
- La rho de Spearman, para determinar si existe correlación entre las variables.

### III. RESULTADOS

En el presente cuadro mostramos el consolidado de la variable “Cultura organizacional”, el cual se aplicó a la muestra de 60 servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, el cual se presente en el siguiente cuadro:

**Tabla 01**

**Niveles de la Variable: Cultura organizacional**

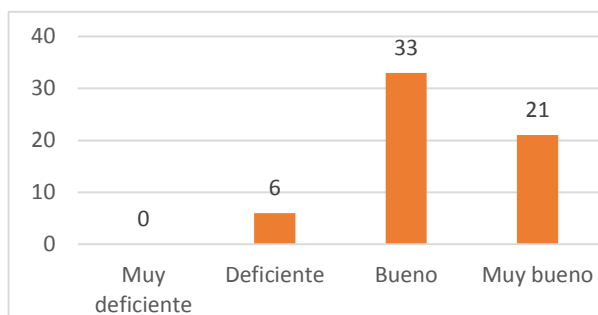
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0
Deficiente	6	10
Bueno	33	55
Muy bueno	21	35
Total	60	100

**Fuente:** Bases de datos.

Interpretación: Respecto a la Variable Cultura Organizacional se observa en la tabla 01, del total de 60 servidores repuestos judiciales encuestados, 33 servidores que significan el 55% perciben la variable como bueno, y como deficiente solo 6 servidores que representan el 10%.

**Figura 01**

**Variable: Cultura organizacional**



**Fuente:** Base de datos.

**Tabla 02**

**Niveles de la Variable: Satisfacción laboral**

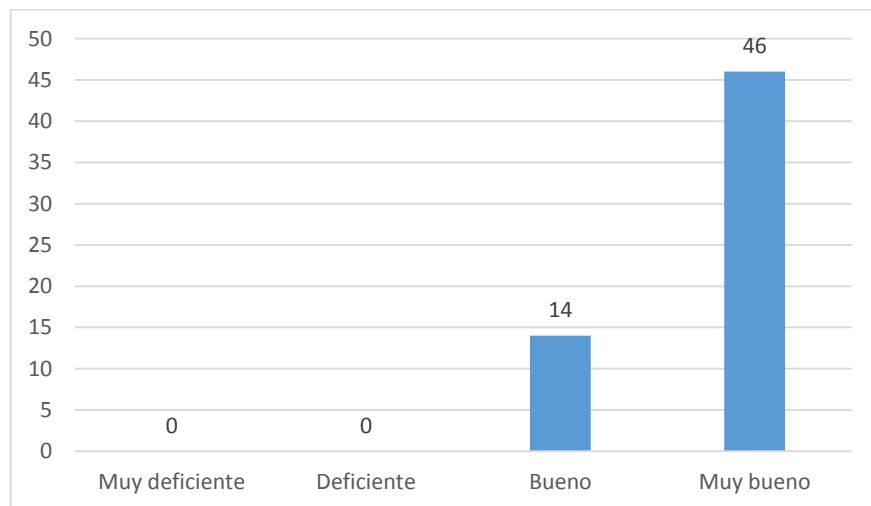
<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Bueno	14	23
Muy bueno	46	77
Total	60	100

**Fuente:** Base de datos

Interpretación: Referente a la Variable Satisfacción laboral la tabla 02 refleja que, del total de 60 servidores repuestos judiciales encuestados, 46 servidores que vendría a ser el 77% perciben la variable como muy bueno y 14 servidores que representan un 23% perciben como bueno la variable, resaltando que ninguno ha percibido negativamente la variable.

**Figura 02**

**Satisfacción laboral**



**Fuente:** Base de datos.

Interpretación: asimismo, el proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación, utilizándose rho de Srperman.

**Tabla 03**  
**Coefficiente de correlación hipótesis general**

		Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Cultura Organizacional	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.450**
		N	.000
			60
	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	.450**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	.000
			60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**“rho” de Spearman = 0,450**

**Decisión estadística:** Puesto que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0.450 entonces se considera como una correlación positiva débil y el nivel de significancia o riesgo es 0.000 se tiene que  $0.000 < 0.01$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Conclusión estadística:** Se concluye que existe relación directa y significativa entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

De las tablas y figuras visualizadas de nuestra hipótesis general se deduce que la cultura organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral, para ello realizando la correlación de las variables de estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que si existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018.

Los resultados se ven reforzados en la idea, cuando se tiene los aportes de Gonzáles (2015), de su investigación, Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general; cuando concluye que a medida que la variable Cultura Organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de Docentes y viceversa.

También se tiene los aportes de Montaña y Torres, (2015), en su investigación: Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa

sector financiero; concluyendo que la cultura organizacional existe. Puede ser ambigua, pero es única para cada organización, además de maleable. La cultura organizacional es socialmente construida y emerge de las interacciones de los grupos.

Situación similar que se puede observar en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, ya que como se ha podido demostrar en el capítulo III, el 55% percibe que la existencia de una cultura organizacional dentro del Gobierno Regional es buena.

Respecto a la primera hipótesis específica, no existe relación directa y significativa entre el reconocimiento del esfuerzo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación (rho Spearman -0.149), por lo que corresponde aceptar la hipótesis nula.

Respecto a la segunda hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación (rho Spearman 0.198), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que esta demuestra una correlación positiva muy débil.

Reforzando este resultado la tesis de Revilla (2013), Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima, en la Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, que concluyo que Los valores presentes en la institución están comprendidos dentro de la cultura organizacional, es decir están expresados en principios, ideas, hábitos y estilos de comportamiento. Esto se evidencia porque están señalados en el marco filosófico y estratégico del PEI y porque existen situaciones descritas por los diferentes actores que reconocen la vivencia de los mismos en el quehacer institucional

Con relación a la tercera hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre credibilidad de los directivos y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación (rho Spearman 0.354), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que esta demuestra una correlación positiva débil.

En tal sentido citare a Gómez (2013), quien realizó la tesis de maestría: Cultura organizacional en administración pública: Análisis de la evaluación de la Actividad investigadora del profesorado universitario. Un estudio empírico, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Extremadura. España. La investigación llegando a la siguiente conclusión: Todo parece indicar que sea preciso replantearse tanto los objetivos, que han de ser claros, sin contradicciones internas, como el procedimiento de decisión, que debe ser acorde con unos fines bien definidos que respondan a las necesidades actuales. Donde, superado el maniqueísmo entre lo reglado y lo discrecional, se acuda al instrumento decisorio apropiado que permita tanto la consecución de resultados, de forma eficaz, como preservar los derechos de los destinatarios de la actividad pública, sin que ello obste a participación del colectivo destinatario.

Y en la última hipótesis específica, existe relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, realizada la correlación (rho Spearman 0.427), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que esta demuestra una correlación positiva débil.

Los resultados se ven reforzados en la idea, cuando se tiene los aportes de Sotomayor (2013), en su investigación, Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012; cuando concluye que existe una alta relación significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, ya que las dimensiones con las cuales ha sido correlacionada la variable satisfacción laboral, se encuentran consideradas dentro de los alcances de clima organizacional.

Con lo que en esta investigación se aprecia que la dimensión reconocimiento del esfuerzo no guarda relación con la satisfacción laboral para el servidor repuesto judicial, sin embargo se observa una relación directa y significativa de la variable satisfacción laboral con las demás dimensiones, credibilidad de los directivos, la comunicación y el liderazgo, con lo que puedo demostrar que los servidores repuestos judiciales entienden la necesidad que exista una adecuada cultura organizacional que se vea reflejada en su trabajo realizado.

## **V. CONCLUSIONES**

En la presente investigación podemos arribar a las siguientes conclusiones:

Para la hipótesis de investigación puedo decir luego de haber realizado la encuesta a los 60 servidores repuestos judiciales, que si existe relación directa ( $\rho=0,450$ ) y significativa ( $0.00<0.01$ ) entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, 2018, lo que refleja que el tener cultura organizacional en la entidad esta aumentara la satisfacción laboral del servidor y viceversa.

Respecto a la primera hipótesis específica, tengo que señalar que los 60 servidores repuestos judiciales encuestados, indican que no existe una relación directa ni significativa ( $\rho=-0,149$  y  $p\text{-valor}: 0,256 > 0,05$ ), puesto que está según la correlación de rho de Spearman es negativa por lo que no existe correlación entre la dimensión el reconocimiento del esfuerzo y la variable satisfacción laboral, se puede apreciar que la entidad no cumple con reconocer en sus servidores repuestos judiciales el esfuerzo que realizan a fin de conseguir sobresalir de los demás, por lo que podríamos concluir que se existe una falencia en el reconocimiento y estímulo de este grupo de servidores.

En los resultados obtenidos referente a la segunda hipótesis específica, se observa que, si existe relación directa y significativa ( $\rho= 0,198$  y  $p\text{-valor}: 0,000<0,05$ ), entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, lo que significa que consideran muy importante la comunicación tanto entre compañeros como de sus jefes, y la equidad en la distribución de las tareas o responsabilidades dentro de la entidad.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se tiene que si existe relación directa y significativa ( $\rho = 0,354$  y  $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión credibilidad de los directivos con la variable satisfacción laboral en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, como en toda relación humana al existir confianza existe la tranquilidad de hacer bien las cosas, la confianza que generan sus directivos o jefes, motiva al personal a trabajar adecuadamente lo cual refleja su satisfacción como servidor repuesto judicialmente.

Para finalizar con respecto a la última hipótesis específica, se observa que, si existe relación directa y significativa ( $\rho = 0,427$  y  $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión del liderazgo con la variable satisfacción laboral, en los servidores repuestos judiciales del Gobierno Regional de Moquegua, lo que significa que reconocen en sus jefes el liderazgo en la toma de decisiones y el apoyo y orientación para desarrollar las labores asignadas lo cual satisface a los servidores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al SERVIR, evaluar la realidad laboral de los servidores bajo el régimen 276, a fin identificar el índice de ingresos al régimen público bajo la modalidad de reposición judicial, de manera que se pueda regularizar los beneficios para los servidores repuestos judiciales que desarrollan las mismas labores que un servidor de carrera del mismo régimen o nombrados.
2. Al Gobierno Regional de Moquegua que tenga en cuenta las normas del SERVIR, a fin de poder actualizar en la entidad los dispositivos normativos internos para establecer los estímulos y reconocimientos que se deben de otorgar a los servidores repuestos judiciales que cumplan metas, lleguen a objetivos y sobre todo se reconozca el esfuerzo para conseguir el éxito tanto persona como de la entidad, lo cual se reflejara en aumentar la satisfacción laboral de los servidores.
3. A los servidores repuestos judiciales a desarrollar sus funciones sin hacer distinción de la modalidad con la que entraron a laborar a la entidad, aceptando mayores retos en búsqueda del desarrollo de su entidad y de su región, lo cual reflejara su satisfacción personal y laboral.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Contaduría y Administración*. 58(2), 39-60.

Chumpitaz. (2014). Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. 2010, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Curay (2015). La cultura organizacional en los directivos/jerárquicos docentes y administrativos del IESPP "HNO. Victorino Elorz Goicoechea" de Sullana, año 2015. Perú.

Carrasco (2010). Técnicas de investigación social. Lima: San Marcos.

Felcman (2015). Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del "big bang" paradigmático, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Buenos Aires. Argentina.



Fernández (2012). Impacto de la responsabilidad social empresarial en la situación financiera de las empresas de Honduras y propuesta de un plan estratégico integral de implementación de responsabilidades social empresarial en el contexto de la gestión gerencial y encaminado. Honduras Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Gómez (2007). La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Málaga. España.

Gómez (2013). Cultura organizacional en administración pública: Análisis de la evaluación de la Actividad investigadora del profesorado universitario. Un estudio empírico, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Extremadura. España.

González (2015). Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. México: MC Graw Hill.

Marazo, Y (2009). El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Sualupell Curtiduría Suarez S.A." en la ciudad de Ambato en el periodo marzo – mayo 2009. Ambato: La Academia. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Meneses (2011). La cultura organizacional y las competencias de gestión en los sistemas de coordinación educativa artística en madeira (Portugal), en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Cádiz. España.

Montaña y Torres (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero, en la Escuela de Post Grado de la Universidad del Rosario. Colombia.

Morocho (2012). Cultura organizacional y autopercepción del desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria red N° 7 Callao, en la Escuela de Post Grado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.

Muñoz (2010). Cultura organizacional e innovación en empresas mexicanas desarrolladoras de software libre, en la Escuela de Post Grado del Instituto Politécnico Nacional. México.

Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). Revista de la Construcción, 9(1), 4 - 16.

Nieves (2015). Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del Hospital "Dr. Tulio Carnevali Salvatierra" del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Autónoma de Madrid. España.

Oscoco (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.

- Oseda, D. (2014). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Soluciones Gráficas.
- Oseda, D., Hurtado, D., Chávez, A., & Navarro, A. (2018). Estadística aplicada a la investigación con SPSS. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.
- Palma, L. (2015). Efectos de las Políticas y Estrategias de Responsabilidad Social y Empresarial en el Perú. Lima: Universidad San Martín de Porres – Perú.
- Ovelar (2013). Cultura organizacional de la Universidad Nacional del Este, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Jaen. España.
- Palomo, J. (2012). Administración de recursos humanos. México: Interamericana S.A.
- Pérez (2016). La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Revilla (2013). Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima, en la Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Robbins, S. (2014) Comportamiento organizacional. México Mc Graw Hill.
- Ruedas (2012). Influencia de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital tecnológico en la producción científica. Aplicación a grupos de investigación adscritos a Universidades en Colombia, en la Escuela de Post Grado de la Universitat Politècnica de Valencia. España.
- Ruíz (2016). Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la unidad de gestión educativa local – provincia de Ascope, 2014, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Sánchez (2010). Caracterización de la Cultura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Guanajuato, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Silva, F. (2009). Técnicas de comunicación eficaz. México: Mc Graw Hill.
- Vara, H. (2010). Metodología de la Investigación. Lima Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Vásquez (2009). La cultura organizacional presente en DAYCO TELECOM, C.A.: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo DAYCOHOST a través de su liderazgo gerencial, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Vidaurre (2009). Diagnóstico del clima organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones de El Salvador: Punto de partida para la propuesta de un Programa de Motivación para el personal, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Dr. José Matías Delgado. El Salvador.
- Villalba (2014). La Cultura Organizacional como variable estratégica para el cambio empresarial: Caso Óptica los Andes Cía. Ltda, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

Zapata. (2014). Inclusión social y fortalecimiento institucional como factores determinantes de la sustentabilidad y perdurabilidad corporativa a partir de responsabilidad social en pacific rubiales, Colombia. Bogotá: Universidad Militar de Nueva Granada.

Zavala (2014). Motivación y satisfacción laboral en centros de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. México: Instituto Politécnico de México