



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Wilmer Miguel, Huangal Espinal

ASESOR:

Dr. Flores Sotelo, Willian Sebastián

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Jurado de Tesis:

Dra. Liza Dubois Paula Viviana
Presidente

Dr. Talledo Reyes Rodolfo
Secretario

Mgtr. Flores Sotelo, Willian Sebastián
Vocal

Dedicatoria

A mi familia, mis queridos padres, mis hermanos y al amor de mi vida A.J.CH quienes me apoyaron para seguir cumpliendo mis objetivos.

W.M.H.E.

Agradecimiento

A todos los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo quienes nos brindaron sus conocimientos y experiencias durante la maestría en Gestión Pública.

Al Dr. Flores Sotelo Willian Sebastián por su apoyo para la elaboración de mi tesis.

W.M.H.E.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Wilmer Miguel Huangal Espinal, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 80079185, respectivamente, con la tesis titulada Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha 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 o 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 la presencia de 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 01 mayo del 2017

Br. Wilmer Miguel Huangal Espinal

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. Elaborada con el propósito de obtener el grado académico de magíster en Gestión Pública.

En el presente trabajo, se estudia la relación Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 01 Mayo del 2017

Br Wilmer Miguel Huangal Espinal.

INDICE

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	19
1.1.2. Nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	23
1.3. Justificación	33
1.4. Problema	35
1.5. Hipótesis	37
1.6. Objetivos de la investigación	38
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de las variables	50
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de investigación	57
2.5. Diseño de investigación	58
2.6. Población y Muestra	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8. Métodos de análisis de datos	66
2.9. Aspectos éticos	67

III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados de las variables	69
3.2. Prueba de hipótesis.	75
IV. Discusión	82
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	88
VII. Referencias Bibliográficas	90
Anexos	94
Anexos 1: Artículo científico	95
Anexos 2: Matriz de consistencia	103
Anexos 3: instrumento fiabilidad	106
Anexos 4: Matriz de datos	107
Anexos 5: Formato de validación	111
Anexos 6: Instrumentos y firma de expertos	120

Lista de Tablas

Tabla 1.	Evolución de Cultura organizacional	25
Tabla 2.	evolución de satisfacción laboral	26
Tabla 3	Operacionalización de la variable cultura organizacional	50
Tabla 4	Variables, dimensiones e indicadores: Variable cultura organizacional	51
Tabla 5.	Cantidad de ítems por dimensiones de la variable Cultura Organizacional	51
Tabla 6	Escala de medición de la variable Cultura Organizacional.	52
Tabla 7.	Operacionalización de la variable satisfacción personal	53
Tabla 8	Variables, dimensiones e indicadores: Variable satisfacción laboral	54
Tabla 9.	Cantidad de ítems por dimensiones de la Variable satisfacción laboral	55
Tabla 10	Escala de medición de la variable satisfacción laboral	55
Tabla 11	Población de Estudio	59
Tabla 12.	Niveles de estilos parentales de la cultura organizacional	61
Tabla 13.	Niveles de las dimensiones de la variable Cultura organizacional	62
Tabla 14.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (1) Cultura Organizacional	62
Tabla 15.	Niveles de las dimensiones de la Variable (2) Satisfacción laboral	63
Tabla 16.	Niveles de las dimensiones de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	63
Tabla 17	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Satisfacción laboral	64
Tabla 18	Expertos validadores de los instrumentos	64
Tabla 19.	Alfa de Cronbach: de dimensiones de cultura organizacional	65
Tabla 20.	Alfa de Cronbach de la variable cultura organizacional y satisfacción laboral	65
Tabla 21.	Descripción de los niveles porcentuales de la variable cultura organizacional	69

Tabla 22	Descripción de los niveles porcentuales de la variable satisfacción laboral	70
Tabla 23.	Descripción de los Niveles de la dimensión implicación	71
Tabla 24.	Descripción de los Niveles de la dimensión Consistencia	72
Tabla 25.	Descripción de los Niveles de la dimensión Adaptabilidad	73
Tabla 26.	Descripción de los Niveles de la dimensión Misión	74
Tabla 27.	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Cultura organizacional y Satisfacción laboral.	76
Tabla 28.	Coeficiente de correlación de Spearman entre dimensión Implementación en la Cultura organizacional y Satisfacción laboral.	77
Tabla 29.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Consistencia en la cultura organizacional y la satisfacción laboral.	78
Tabla 30.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Adaptabilidad y satisfacción laboral	69
Tabla 31.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Misión y la Cultura organizacional y la satisfacción laboral.	80

Lista de Figuras

Figura 1.	Diseño de la Investigación	27
Figura 2.	Niveles de frecuencias de la cultura organizacional	61
Figura 3.	Niveles de frecuencias satisfacción Laboral	62
Figura 3.	Niveles de frecuencias la dimensión Implicación	62
Figura 4.	Niveles de frecuencias la dimensión Consistencia	63
Figura 5.	Niveles de frecuencias la dimensión adaptabilidad	64
Figura 6.	Niveles de frecuencias la dimensión Misión	65

Resumen

Se sabe que la mayor parte de nuestras vidas estamos más vinculados en nuestras labores y lugares de trabajo, ambiente laboral. Por este motivo, el concepto la cultura organizacional y la satisfacción laboral han tomado mucha importancia para aquellas organizaciones modernas que compiten por buscar el equilibrio entre cultura y ambiente de los colaboradores dentro de las corporaciones. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación existe entre Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Con respecto a la metodología, se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo y de tipo correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables. La presente investigación posee un diseño NO experimental. La población es censal de 100 servidores de las áreas administrativas de recursos humanos. El instrumento utilizado para recoger datos de la variable (1): Cultura organizacional fue un cuestionario de 60 ítems y para recoger los datos de la variable (2) Satisfacción laboral fue un cuestionario de 37 ítems.

En base a los resultados obtenidos, se ha demostrado un $Rho = 0.960$ que determinó Existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017, siendo el índice de correlación 99%. La relación confirma: a menor problema en la cultura organizacional, mayor el desarrollo de la satisfacción laboral para el desarrollo.

Palabras claves: cultura organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

We know that most of our lives are more linked in our work and workplaces, work environment. For this reason, the concept of organizational culture and job satisfaction have become very important for modern organizations that compete to find a balance between culture and environment of employees within corporations. Therefore, the present research aims to establish the relationship between Organizational culture and job satisfaction from the perspective of the administrative staff of the human resources area of UGEL 04 de Comas, 2017.

With respect to the methodology, it was carried out under the hypothetical deductive and correlational method, since its purpose is to know the relationship or degree of association that exists between two variables. The present research has an experimental design. The population is census of 100 servers of the administrative areas of human resources. The instrument used to collect data from the variable (1): Organizational culture was a questionnaire of 60 items and to collect the data of the variable (2) Labor satisfaction was a questionnaire of 37 items.

Based on the results obtained, a $Rho = 0.960$ has been demonstrated that determined There is a significant relationship between Organizational Culture and Work Satisfaction from the perspective of the human resource area managers of UGEL 04 de Comas, 2017, the index being Of correlation 99%. The relationship confirms: the smaller the problem in the organizational culture, the greater the development of job satisfaction for development.

Key words: organizational culture, job satisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Bruzual (2016) clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management, para optar el grado académico de magister en recursos humanos, Montemorelos, México. El objetivo general de la presente investigación fue Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. El problema general observado fue Existe relación significativa entre el grado de calidad del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. La metodológica La presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el grado de satisfacción laboral, con una confiabilidad de 947, respectivamente. La muestra contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizaron las pruebas estadísticas r de Pearson, t de Student y análisis de varianza de un factor. Como conclusión. Que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral. Recomienda Crear oportunidades de ascenso para que los empleados puedan desarrollarse. Una empresa que ofrezca oportunidades para avanzar profesionalmente tendrá características de un ambiente de trabajo positivo.

Bueso (2016) la relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de industrias calan en la zona norte, para optar el grado académico de magister en recursos humanos, San Pedro, Honduras. El objetivo general de la presente investigación fue Determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte. El problema general observado fue Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte. El tipo de investigación es de diseño no experimental transversal, correlacional el instrumento de medición es el cuestionario de 62 preguntas de las cuales 31 son para la variable clima organizacional y 31 para satisfacción laboral este instrumento fue validado por dos expertos, esto se aplicó a una población finita debido a que está conformado por 21 personas de los cuales se obtuvieron los resultados correlacionales de 0.807 para el clima organizacional y satisfacción del usuario El nivel de significancia es de 0.001 que es menor que .05 que es el error máximo permitido por lo que se acepta la hipótesis. Como conclusión, la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano. Recomienda Realizar evaluaciones periódicas de clima organizacional, para poder evaluar cómo está el grado de satisfacción de los empleados, sus oportunidades de mejora y debilidades, y poder apoyar a que se mantenga un clima positivo.

Gonzales (2015) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes en Educación Media General, para optar el grado académico de Magister en Gestión Educativa, Maracaibo, Venezuela. El objetivo general de la presente investigación fue Determinar el grado de Relación entre cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General. El problema general observado fue Las personas no se sienten satisfechos con la cultura organizativa porque son aprobadas por actuación pero hay personas que comparten creencias y están de acuerdo porque así trabajan en coordinación estos

son el personal directivo y docentes. La metodológica esta investigación es de tipo descriptiva, correlacional con diseño no experimental, de campo, transversal, conto con la población de 78 sujetos entre directores y docentes.

La recolección de datos se obtuvo a través de un cuestionario, conformado por 36 Items, con escala Likert, con 5 alternativas de respuesta, el cual se sometió a juicio de 5 expertos, la confiabilidad fue de 0.910, indicando que es altamente confiable. Como conclusión, se encontró que los directivos y docentes siempre identifican las características de la cultura organizacional ,caracterizan los aspectos que alimentan la Satisfacción Laboral de docentes, casi siempre identifican los medios para el logro de la Satisfacción Laboral de docentes, se estableció una correlación alta, lo que indica 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. Recomienda los directivos deben de estar atentos a cualquier acontecimiento que pueda afectar la vida institucional a fin de garantizar su adecuado funcionamiento, por lo que debe ser previsto ya sea en orden administrativo o académico, hacer que las cosas funcionen ,expandir sus creencias y valores institucionales a escolares como parte de la historia.

Montaña y Torres (2015) Caracterización de la cultura organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de procesos de cambio en las Organizaciones. Empresa Sector Financiero, para optar el grado académico de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas, Bogotá, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue Caracterizar la cultura Organizacional de Una empresa del sector financiero en Colombia mediante la aplicación de la Metodología para describir cultura Organizacional en Colombia con el fin de evaluar si existente un proceso de cambio en la Organización. El problema general observado fue validar y acceder a la información sobre si el plan estratégico y proceso de cambio de este están alineados a la cultura organizacional y poder conocer los aspectos en los que los directivos de las organizaciones financieras puedan trabajar. La metodológica el tipo de investigación es de tipo inductivo porque permite identificar explicaciones en la situación general se utilizó un instrumento de conocido como I.M.C.O.C. lo cual ha sido aplicado a una población de 250 empresas Colombianas de diferentes sectores con fines académicos y de

consultoría él está compuesto por 45 preguntas y para la tabulación se ha empleado un software IMOC. De acuerdo a los niveles de confiabilidad la prueba es (0.89) y la validez del instrumento se Fundamentación determinando los niveles aceptables para que el instrumento sea confiable, consistente para medir la Cultura organizacional. Como conclusión, los autores de la investigación han decidido adoptar el enfoque de Carlos Eduardo Méndez Alvares, porque ofrece una perspectiva que analiza y describe la cultura de la organización. Recomienda implementar un plan de reconocimiento de las iniciativas que redunde en la mejora de los procesos y logros de resultados. Así mismo implementar talleres de equipos, toma de decisión, coaching para jefes y equipos, talleres de comunicación efectiva, y evaluar el desempeño.

Figuroa (2015) Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental, para optar el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial, Asunción, Guatemala. El objetivo general de la presente investigación fue establecer la relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental. El problema general observado fue las instituciones gubernamentales no se proyectan si existe cultura Organizacional bien cimentada y de la misma manera la relación que tiene con el desempeño laboral y se central en la productividad y en los resultados sin tomar en cuenta la Cultura participativa y colaborativa que contribuye para que los mismos logren su desarrollo adecuado desempeño. La metodológica esta investigación fue de tipo correlacional, el estudio se realizó a una población de 47 trabajadores de una dependencia, entre las edades de 18 y 50 años de diferentes sexos para las cuales se utilizó el instrumento de dos cuestionarios uno para medir la Cultura Organizacional de 18 Ítems , y el segundo Método fue la escala de Observación de comportamiento para medir el Desempeño laboral y la metodología estadística fueron las frecuencias porcentajes de tendencia central, desviación estándar y coeficiente de correlación de Pearson. Como conclusión, la Cultura Organizacional no se relaciona con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Institución gubernamental la cual fue objeto de estudio. Por lo tanto se acepta la Hipótesis nula (H_0) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa de 0.05 entre la cultura Organizacional y

Desempeño laboral de los colaboradores, es decir una variable no incide en la otra. Se recomienda crear planes que incentiven el arraigo hacia la Cultura Organizacional y motiven al mismo tiempo, el Desempeño eficiente de los colaboradores y seguir promoviendo los valores Culturales como el buen desempeño en busca de hacer sentir a los colaboradores parte de esta institución y orgullo de pertenecer a la misma.

1.1.2. Nacionales

Bobadilla, Callata y Caro (2015) Engagement Laboral y Cultura Organizacional el rol de la Orientación cultural en una empresa, para optar el grado académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue determinar si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement laboral, y si la orientación cultural individualismo-colectivismo de las personas podría explicar las diferencias en las relaciones entre los tipos de la cultura organizacional y el engagement laboral. El problema general observado fue entender el rol diferencial de la orientación cultural (individualismo-colectivismo, específicamente), en las relaciones entre la cultura organizacional y el engagement. La metodológica el tipo de investigación fue cualitativo, explicativo, no experimental transaccional, debido a que se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, la muestra fue de tipo no probabilístico, debido a que los trabajadores seleccionados fueron participantes voluntarios que cumplen con los criterios del estudio de investigación la población fueron 219 colaboradores de los 41821 trabajadores dependientes que pertenecen a 9 sedes de la organización a nivel global. Se entregaron 374 cuestionarios y 223 fueron devueltos. De la muestra obtenida, se consideraron válidos solo 219 participantes. Se utilizó la técnica tradicional de traducir/traducir de vuelta (translatión/back-translatión) para asegurar la confiabilidad de los instrumentos. Fueron 3 los instrumentos aplicables y La escala Likert utilizada fue de seis puntos, en un rango de 1 (nunca) a 6 (siempre). Como conclusión, fue la relación existente entre engagement y el recurso de la cultura organizacional, en un marco que considera el rol de la orientación cultural en un contexto global, que integra las regiones de Norteamérica, Sudamérica y el Sureste asiático. A partir del

análisis realizado, logramos evidenciar que para la compañía sujeta a estudio existen tipos de la cultura organizacional que predicen el engagement laboral, y que la orientación cultural colectivista explica las diferencias en las relaciones entre las variables engagement y cultura organizacional. Recomienda continuar el estudio de la relación de estas variables empleando las definiciones y modelos de la presente investigación para lograr una validación a través de aportes significativos que permitan, en el futuro, el desarrollo de un modelo que pueda ser aplicado a la realidad de las organizaciones.

Távora (2015) Grado de Satisfacción Laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría N° 48 de Malingas – Tambogrande, para optar el grado académico de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa, Piura. El objetivo general de la presente investigación fue Identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N° 48 de Malingas -Tambogrande. El problema general observado fue Cuál es el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N° 48 de Malingas –Tambogrande. La metodológica está enmarcada dentro del paradigma positivista también conocido como empírico-analítico, racionalista o tecnológico, el cual es reconocido por ser el paradigma que ha dominado las investigaciones desarrolladas por las ciencias sociales como en la Educación, se cuenta con una población total constituida por los directores de 25 instituciones educativas a los que se les aplicará un cuestionario, el cual nos permitirá identificar el grado de satisfacción laboral de los mismo, se encuentra dentro del método de investigación empírico-analítico donde se utiliza el diseño de investigación encuesta como estrategia para la recolección de datos, el cual es de tipo encuesta, Determinación de fiabilidad del instrumento, el cual se hizo obteniendo el Alfa de Crombach a los datos tabulados, obteniéndose un buen nivel de fiabilidad, Análisis de resultados, que parte de los gráficos y tablas de frecuencia obtenidos, relacionando los resultados obtenidos en porcentaje de los ítems de acuerdo a las dimensiones trabajadas. Como conclusión, fue se puede afirmar que los directores

encuestados reportan un alto nivel de satisfacción laboral (92.72%), evidenciando con ello la existencia de una adecuada gestión por parte del PERFYA N° 48 que permite mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo. Recomienda profundizar el estudio detallado sobre la satisfacción laboral en directores y docentes, relacionando las diferentes dimensiones entre sí y con las principales variable socio-demográficas.

Tejada (2014) Cultura Organizacional y Satisfacción Académica en estudiantes de la facultad de Enfermería – UNAP, 2013, para optar el grado académico de Doctor en Educación, Iquitos, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la medida en que la cultura organizacional incide en la satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana en el año 2013. El problema general observado fue En qué medida la cultura organizacional incide en la satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2013. La metodológica Tipos de investigación correlacional, Diseño de investigación no experimental, transaccional correlacional, la población fue de 225 estudiantes de la Facultad de Enfermería de la UNAP, La muestra estuvo conformada por los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la UNAP, correspondientes al II ciclo matriculados en el 2013 que son: 69, La selección de la muestra se hizo en forma no aleatoria por conveniencia, La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario elaborado con 62 preguntas 31 por cada variable. Como conclusión, fue la Cultura Organizacional incide con una magnitud mayor que 40% en la satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2013. Recomienda fue A los directivos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, promover eventos sobre cultura organizacional dirigido a docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo de la institución a fin de fortalecer la cultura organizacional que se práctica en la institución.

Caruitero y Riccer (2014) relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional de la libertad, para

optar el grado académico de Licenciado en Administración, Trujillo, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad - 2014. . El problema general observado fue Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad - 2014. La metodológica tipo de investigación es correlacional causal el diseño es no experimental, la técnica fue la encuesta 31 ítems divididos en cuatro dimensiones y el instrumento de evaluación de la satisfacción laboral, se considera un total de 23 ítems divididos en cinco dimensiones la población constituyó un total de 17 colaboradores del gobierno regional de la libertad para lo cual se realizó análisis estadístico donde indican la correlación de Person de 0.89 entre la variable clima organizacional y Satisfacción Laboral. Como conclusión, Existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad, esto nos demuestra que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los colaboradores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. Recomienda Establecer mecanismos de evaluación, que permitan medir eficientemente el desempeño de cada empleado o colaborador, con resultados cuantitativos y cualitativos de cada puesto de trabajo; lo anterior para evitar favoritismos y toma de decisiones subjetivas, y así poder establecer sistemas de promoción y líneas de carrera del personal que sean justas.

Roca (2012) Relación entre la Comunicación Interna y Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009- II, para optar el grado académico de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue Analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009. El problema general observado fue Existe relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San

Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II. La metodológica La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional, El diseño de Investigación fue no experimental y de corte transversal, La población estuvo constituida por 128 (100%) docentes y de por 240 estudiantes la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se realizó mediante la aplicación de dos instrumentos, los cuales se aplicó a los docentes y estudiantes está constituida por 42 afirmaciones con escalamiento Tipo Likert para cada variable. Como conclusión, conclusión fue Al 95% de confianza, las dimensiones de la comunicación interna se relacionan significativamente con la cultura organizacional según los docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho: comunicación esencial ($r = 0,2193$; $p = 0.00192$), operativa ($r = 0.613$; $p = 9.1 \times 10^{-15}$), estratégica ($r = 0.478$; $p = 5.2 \times 10^{-8}$), valorativa ($r = 0.328$; $p = 0.00051$), motivacional ($r = 0.423$; $p = 3.1 \times 10^{-6}$), comunicación para el aprendizaje ($r = 0.349$; $p = 0.00019$) y comunicación inteligente ($r = 0.538$; $p = 1.8 \times 10^{-10}$). Recomienda fue al Vicerrectorado Académico, de la universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, implementar programas de fortalecimiento de la comunicación interna con el propósito de fortalecer las capacidades emocionales para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y de los miembros de la comunidad universitaria.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Evolución de Cultura Organizacional

Con relación a la historia de la cultura organizacional está enfocada a la crisis de positivismo lógico de nuevos paradigmas y los aspectos culturales que van más allá de la economía o características del mercado laboral para lo cual a través del tiempo a atravesó varias etapas, da inicio desde los años 70 u 80; es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que ésta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores. (Robins y coulter 2014).

La cultura organizacional estaba determinada y valorada por sociólogos y psicólogos, como el caso de Leslie White (1949) quien sostenía que “la cultura se producía a sí misma” a partir de observaciones de las cualidades propias del contexto particular de las organizaciones y los pueblos. De ahí, se considera de poco estudio este constructo, debido a su confusión y posterior disociación con clima organizacional, hasta los inicios de los años setenta, cuando las investigaciones referentes a la cultura organizacional toman un enfoque cognitivo con, (Cujar, Ramos, Riaño y López 2013).

Este concepto se fue generando a partir de los diversos aportes de la Escuela de las Relaciones Humanas de la Administración, comenzando con una serie de experimentos en los cuales se trataba de investigar cómo afectan los factores ambientales y las condiciones físicas al desarrollo del trabajo. Estos estudios fueron realizados en la fábrica Hawthorne de Western Electric, por un grupo de investigadores, entre los que se encontraba Elton Mayo. Sin embargo, el concepto de cultura organizacional se va desarrollando a finales de los años setenta con Pettigrew (1979, p. 574), quien la describe como “el sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado”. (Cujar, Ramos, Riaño y López 2013).

En el Perú la Cultura organización una respuesta de la organización, a los requerimientos del medio. Si no hay cambio se producen los trastornos derivados del autoritarismo, la prepotencia, el sectarismo, la intolerancia, el avasallamiento y las actitudes y posiciones arrogantes en los últimos años con el avance de la tecnología global especialmente en los últimos años en los que se han desarrollado nuevos enfoques y tecnologías en todas las áreas contingencia del quehacer gerencial, acerca de las funciones fundamentales de las empresas modernas en el ambiente del presente y del futuro que requiere los planteamientos vinculados con la innovación y la eficiencia, parámetros impuestos por la modernidad, que se exige sean cumplidos en una empresa que debe crecer o morir en base de los mismos parámetros (De la cruz 2000).

Tabla 1

Evolución de Cultura organizacional

Año	Autor	Concepto
1929	Henry Fayol	Administración, con los principios, generales de la administración, con la departamental. La visión global permitía una mejor manera de subdividir la empresa bajo la centralización de un jefe principal.
1943	Urwik	Ayudo a divulgar los puntos de vista de los autores de su época, principio de especialización, autoridad, amplitud administrativa y definición
1962	Luther Gulick	Elementos de las funciones del administrador, planeamiento, organización, asesoría, coordinación, presupuestacion.
1998	Schering	Una de sus definiciones explica que la cultura es el conjunto de normas o reglas sociales aprendidas de la experiencia grupal.

Fuente: Eduardo Neira 2013, libro Atlas de la Administración Científica, Editorial Designer Arquitectura Editorial

Evolución de la variable Satisfacción Laboral.

A partir de unos estudios realizados desde una óptica puramente Taylorista (Frederick W.Taylor) pusieron de relieve, por primera vez, la importancia de las actitudes de los trabajadores. Los clásicos estudios de Hawthorne, dirigidos por Elton Mayo, se plantearon en este sentido. Sin embargo, los resultados obtenidos por el equipo de Mayo pusieron de relieve la necesidad de conocer aspectos tales como la satisfacción, la motivación, los grupos informales o el liderazgo cuando se busquen factores que incidan en la productividad.

Los primeros análisis empíricos amplios de satisfacción laboral tienen lugar a mediados de los años 30 y fueron realizados por Hoppock, este investigador tuvo en cuenta, no solo las diferencias individuales sino las posibles diferencias existentes entre distintos grupos ocupacionales, también destacó Schaffer por los

estudios clásicos que fueron realizados para hacer hincapié en la importancia de variables internas al individuo en la satisfacción laboral.

Pero el impulso definitivo a la investigación tiene lugar a partir de la década de los 60, por dos motivos: Tesis planteada por la escuela de relaciones humanas, de la existencia de una relación directa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo. Llevó a la conclusión de que no existe ninguna relación directa y simple.

La publicación de la monografía de Herzberg, Mausner y Snydermann (1959), hicieron una investigación dirigida a conocer la influencia de las características del propio puesto de trabajo en cuanto a la satisfacción y motivación de los trabajadores, culminando en la propuesta del enriquecimiento del trabajo como estrategia para mejorar estos dos elementos.

Tabla 2

Evolución de la satisfacción Laboral

Año	Autor	Concepto
1891	Frederick Taylor	Fue estudio de las tareas y la división del trabajo, su principal interés fue el aumento de la productividad. Retribuyendo el salario de sus empleados de acuerdo al nivel de producción
1927	Elton Mayo	Enfoque humanístico la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal los principios de administración y enfoque social aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos
1943	Abraham Maslov	Fue conceptos de jerarquía de necesidades muestra las necesidades de cada individuo y en una organización con una estructura

Fuente: Eduardo Neira 2013, libro Atlas de la Administración Científica, Editorial Designer Arquitectura Editorial.

1.2.1. Bases teóricas de la cultura organizacional

Teoría de Cultura Organizacional según Denison y Neale

Bonavia, Prado, Barberá (2009) con respecto a la teoría de Cultura Organizacional los autores desarrollaron un estudio que presenta la adaptación al castellano del Denison Organizational Culture Survey, una encuesta diseñada para la evaluación de la cultura organizativa. Está compuesta por 60 ítems agrupados en 12 sub escalas que identifican a su vez 4 dimensiones culturales, de aceptada influencia en la efectividad organizacional. La muestra consta de 488 personas y se ha utilizado análisis factorial confirmatorio.

Los resultados obtenidos señalan unas propiedades psicométricas adecuadas, por lo que cabe concluir que la adaptación española replica casi en su totalidad la estructura planteada en la versión original.

Es una encuesta auto administrada de sencilla y rápida aplicación, y de fácil comprensión, desarrollada para la medición y evaluación de la cultura en las organizaciones y los grupos de trabajo. Consta de 60 ítems, 5 para cada una de las 12 sub escalas o índices propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison, las cuales se agrupan en 4 dimensiones o rasgos culturales (lo que hace un total de 15 ítems y 3 sub escalas por dimensión).

Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert (desde 1= completamente en desacuerdo hasta 5= completamente de acuerdo). La validez y fiabilidad del instrumento se han demostrado satisfactorias (Denison, Janovics y Young, 2005; Denison, Janovics, Young y Cho, 2006). El instrumento ha sido aplicado a una gran cantidad de organizaciones (más de 700 según sus autores).

El instrumento fue construido tras una profusa revisión acerca de cómo la cultura influye en la efectividad organizacional (Denison, 1990, 2001). Esta finalidad explícita que determina claramente su objetivo, lo diferencia de otros cuestionarios sobre cultura organizativa y le dota de un importante valor añadido.

Es posible encontrar en la literatura científica otros instrumentos para evaluar la cultura organizacional, la mayoría provenientes del mundo anglosajón. Para una revisión de estos instrumentos puede consultarse: Price y Mueller (1986);

Ashkanasy, Broadfoot y Falkus (2000); Scott, Mannion, Davies y Marshall (2003); o Kimberly y Cook (2008). Algunos de estos instrumentos en inglés se han traducido al castellano: "The Kilman-Saxton Culture-Gap Survey" (Kilman y Saxton, 1984) Pg. 633.

Teoría de Cultura Organizacional según Edgar Schein

Pedraza, Obispo, Vásquez, Gómez, (2015). Los autores desarrollaron sus puntos de vista con respecto a la teoría de la cultura organizacional de Schein (1988) lo cual presenta el estudio de un fenómeno de la vida corporativa haciendo una descripción de la cultura organizacional en tres instituciones de carácter educativo en la ciudad de Santa Marta-Colombia, cuyo objetivo está encaminado a describir la cultura organizacional, desde donde es posible evidenciar distintas dinámicas como parte del funcionamiento y las relaciones en términos del contexto en el que se desarrollan las instituciones. Este es un estudio cualitativo, bajo la perspectiva metodológica de la fenomenología, según Schein en sus inicios esta se enfocó en introducir conceptos de presunciones y creencias para explicar de forma más amplia el significado que para la organización tienen el concepto de cultura, la define entonces como respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna, para los cuales a este nivel de presunciones y creencias que comparten los grupos en la organización corresponde a la esencia de una misma cultura, este aporte es muy importante ya que se enfoca en la cultura organizacional como un fenómeno profundo complejo y de difícil comprensión, ya que los individuos no comparten la misma cultura personal pero si la organizacional ya que estas son perfectamente visibles y tangibles, lo cual es un fenómeno real. Además esta teoría nos permite comprender como un grupo de individuos trabaja en la organización, comprender la eficiencia del personal y poder implementar políticas y estrategias para mejorar las áreas.

Con respecto a la teoría de Cultura Organizacional desarrollada por Denison se puede apreciar que fue estudiada y traducida por otros autores los cuales realizaron un estudio que presenta la adaptación al castellano del Organizational Culture Survey, donde se evidencia que fue a través de una encuesta diseñada para la evaluación de la cultura organizativa que identifican a su vez 4 dimensiones culturales, este aporte a la investigación permite realizar nuevas investigaciones, tomando como base la Cultura Organizacional tanto en las instituciones públicas como en aquellas instituciones privadas, es así que en la UGEL N° 04 de Comas existe diferentes culturas organizacionales debido a que los servidores a lo largo de su experiencia laboral migran de una institución a otra lo cual dificulta desarrollar sus funciones de manera eficiente, toda vez que la adaptabilidad toma un prolongado tiempo para sistematizarse con las funciones a desarrollar dentro de la Institución Pública lo cual permite un retraso en la atención a las solicitudes de los usuarios y como es el caso específico de la Secretaría Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios, no se estaría atendiendo oportunamente con las quejas y denuncias presentadas por los usuarios generándose en algunos casos la prescripción de los procesos administrativos disciplinarios o en otros casos simplemente el retraso de la atención requerida, lo cual colisionaría con la política de modernización pública del estado peruano que busca ser un estado moderno, al servicio de las personas, con enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos caracterizado ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto.

Con esa visión de Estado Moderno, planteamos emprender un proceso de cambio y reforma integral de la gestión pública, no solo en la Secretaría Técnica de Procesos Disciplinarios de la UGEL N°04 de Comas, si no a nivel gerencial y operacional, que pueda afrontar la debilidad estructural del aparato estatal para cumplir sus objetivos y así, pasar de una administración pública que se mira a sí misma, a una enfocada en la obtención de resultados para los ciudadanos. En tal sentido es que se plantea el impulso del proceso de modernización de la gestión pública, sostenido y con perspectiva de largo plazo, implicando para todas las entidades la realización de acciones orientadas a incrementar los niveles de

eficiencia y eficacia en la gestión pública, de modo que ésta pueda cumplir con sus funciones institucionalmente asignadas destinadas a servir más y mejor a los ciudadanos pero para ello se tendrá que tomar en cuenta la cultura organizacional del personal que labore en el área de recursos humanos de la UGEL04 de Comas.

1.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

Teoría de satisfacción laboral

Según Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) en la teoría Satisfacción Laboral elaboraron el cuestionario de satisfacción laboral S4/82, con 82 ítems en seis factores. Con el fin de disminuir el tiempo de aplicación, Maliá y Peiró (1989) realizaron las versiones S20/23 y S10/12 de este cuestionario que constan de 23 ítems y 5 factores, y de 12 ítems y tres factores respectivamente. Todos estos cuestionarios presentan una escala de tipo Likert de 7 puntos. Este tipo de formato de respuesta implica altos costos temporales y dificultad en algunos de los rangos de las respuestas frecuentemente relacionados con la edad, nivel profesional y educativo de los sujetos. Otro de los aspectos de suma relevancia en esta escala es el número de respuestas que proporcionan los sujetos en el aspecto de indiferente.

De acuerdo con lo anterior Meliá et al. (1990) desarrollaron el cuestionario S21/26 conformado por 26 ítems con respuesta dicotómica, con la finalidad de resolver las dificultades que presentan los cuestionarios con la escala de Likert anteriormente desarrollados. Es importante resaltar que en esta investigación se aplicó un cuestionario con preguntas dicotómicas con la finalidad de probar la vigencia y la viabilidad de la aplicación de la teoría de Frederick Herzberg Para lograr los dos objetivos anteriores se realizaron dos investigaciones, una de tipo cualitativo y otra de tipo cuantitativo. La investigación cualitativa realizada arrojó tres categorías adicionales a las que había considerado Frederick Herzberg en su teoría de dos factores. Por lo tanto, se propuso un factor adicional a la teoría de referencia que denominamos satisfacción de la trabajadora. Con base en estos tres factores, en la revisión de literatura (revisión de instrumentos para medir la

satisfacción e insatisfacción en el trabajo), en la cultura y el lenguaje que se emplea en México, y tomando como referencia el cuestionario S21/26 elaborado por Meliá et al. (1990), Franco (2006) construyó un instrumento para medir la satisfacción e insatisfacción considerando tres factores. Este instrumento es el que se usó para medir la satisfacción e insatisfacción en la muestra calculada. El instrumento en cuestión está dividido en los factores siguientes: satisfacción en el trabajo, insatisfacción en el trabajo y satisfacción de la trabajadora. El factor de satisfacción consta de 7 categorías con 15 ítems, el factor de insatisfacción consta de 9 categorías con 28 ítems y por último, el factor de satisfacción de la trabajadora consta de 2 categorías y 5 ítems, es decir, este instrumento está conformado por 3 factores, 18 categorías y 48 ítems de respuesta dicotómica.

La validación del instrumento se realizó para los siguientes aspectos: validez de contenido, validez de constructo y la fiabilidad del cuestionario. Para la validación del cuestionario se aplicó a una muestra piloto a 24 trabajadoras expertas en su trabajo. Antes de contestar el cuestionario, se les indicó a las obreras que leyeran en forma cuidadosa cada una de las preguntas y donde no entendieran el significado de la misma lo manifestaran, lo anterior fue con la finalidad de realizar la corrección en la redacción de las preguntas. En conclusión para la toma de decisiones en materia de satisfacción laboral, resulta muy útil manejar una medida que sintetice los resultados del desempeño de cada trabajador (a), por ello, en el presente trabajo se propone un índice de satisfacción laboral basado en la técnica estadística multivariada denominada ACP, realizando la agregación directa de los primeros componentes principales, ponderados por la desviación estándar de cada uno. Este índice consigue cuantificar y resumir en un dato la satisfacción laboral de cada trabajador (a), expresándose en valores entre 0 y 100, lo cual facilita su interpretación pg.94.

Para Robbins, Coulter (2014) Teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow los autores hacen referencia esta teoría planteada y expresan detalles del auto de esta teoría quien era un Psicólogo propuso que dentro de cada persona existe una jerarquía de necesidades habla sobre las necesidades humanas (fisiológicas, de seguridad, sociales y de estima y de autorrealización) conforman una jerarquía, esta teoría relacionada al desempeño laboral de los individuos que laboran en las organizaciones, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material a la más espiritual, los cuales son fundamentales para que puedan tener un buen desempeño laboral. Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía, se enfocan en Fisiológicas: Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc. Hacen referencia a la Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc. Sociales: el hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones. Estima: A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, status, prestigio, poder, etc. Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol. Esta teoría es muy importante ya que los recursos Humanos su buen desempeño en las organizaciones es fundamental para lograr el éxito de las mismas.

Con respecto a los aportes de los autores son muy importantes ya que mediante su instrumento dieron a conocer sobre la importancia de la satisfacción laboral en las instituciones toda vez que la gran mayoría de organizaciones toma en consideración la gestión de la cultura organizacional y el ambiente que se produce entre sus colaboradores, referente a la satisfacción laboral, debido a que de este factor depende la satisfacción laboral de los integrantes de una organización y la productividad que desarrollarán dentro de la misma.

Por otro lado podemos aportar que para que una organización sea exitosa y competitiva en el mercado debe procurar tener y mantener un excelente lugar de trabajo para las personas. La satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima laboral saludable en la organización, a motivar a las personas, a lograr un compromiso y a generar fidelización con la empresa. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es la actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en la toma de decisiones de las personas.

1.3 Justificación

La presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación de las variables Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. Con esta investigación se beneficiarán las personas que quieran realizar consultas posteriores e investigaciones. Este trabajo de investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores de la cultura organizacional de la corporaciones públicas, también se beneficiara los colaboradores de la UGEL 04 Comas, quienes podrán hacer uso histórico de información, también mencionar que los resultados nos pueden ayudar como modo de indicador visualizando los puntos de vista débiles percibidos por lo colaboradores con el desarrollo constante en la organización y así mismo mejorar la satisfacción Laboral interna de los colaboradores.

En consecuencia, la cultura organizacional se convierte en tema de importancia para las instituciones quienes mediante este medio observan la productividad y la satisfacción laboral de los servidores de la UGEL 04 de Comas. Ya está demostrado que teniendo una óptima satisfacción laboral ayuda a convertir el camino más fácil para cumplir con los objetivos estratégicos los mismos que están contemplados en el plan estratégico de las instituciones en consecuencia se puede

proporcionar información válida confiable y oportuna para otras investigaciones. Así también lo definen como toda investigación está orientada a resolver o a solucionar algún problema, también puede ser que se va a estudiar un fenómeno o una realidad que necesite ser estudiada; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen que se haga la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento, su alcance o dimensión para conocer su viabilidad, La justificación puede ser de carácter teórico, práctico y metodológico. (Meléndez 2012)

1.3.2. Justificación Teórica

Para este trabajo de investigación se recopiló una serie de conceptos y teorías que nos ayuda a entender la importancia de las relaciones humanas contando con las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral la misma que en los últimos años se ha dado la mayor importancia a las teorías sugeridas por los autores ya mencionados. La justificación teórica se da cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. (Meléndez 2012)

1.3.3. Justificación Práctica

La investigación se realizó en mejoras de la institución con miras a que haya más integración entre los servidores de las áreas administrativas y puedan compartir sus experiencias, costumbres y culturas organizacionales para un buen desempeño laboral. Justificación práctica, se da cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Los estudios de investigación a nivel de pregrado y de postgrado, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales. Meléndez (2012)

1.3.4. Justificación Metodológica

Para esta investigación se utilizó métodos, técnicas y procedimientos válidos y confiables para obtener los resultados de la investigación. En una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas forma de hacer investigación. (Meléndez 2012)

1.4 Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

El problema general se da raíz que en las diferentes instituciones se han presentado un sin número de situaciones que muchas veces afecta tanto al personal que labora en la institución como a los responsables que administran la institución, es así que en el área de recursos humanos de la UGEL 04 de comas se identificó uno de los más importantes relacionados conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracterizan al personal y de otra parte la satisfacción laboral que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, ahí el interés de investigar la Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017, para encontrar una mejora y se logre con los objetivos y metas institucionales.

Realidad problemática

Con referencia a la realidad problemática relacionada a la variable cultura organizacional y satisfacción laboral se da porque existe un gran recarga laboral, a esto se suma la falta de compromiso del personal lo cual debe radicar en la transparencia, eficiencia, probidad y responsabilidad para desarrollar eficientemente dichas funciones. Además no hay mucha integración entre los servidores

evidenciando que cada quien desarrolla sus funciones como pueden y muchas veces lo hacen mal, no hay esa confianza de compartir sus experiencias anteriores o los que tienen más tiempo en la institución ayudar a resolver las dudas del personal nuevo, esto se ve reflejado en Satisfacción laboral que a menudo el personal va perdiendo el interés, la motivación en trabajar con eficiencia porque no se sienten comprometidos con sus cargos que desempeñan lo cual afecta al cumplimiento de los resultados en la institución. Es por ello que se identificó que las variables de estudio Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

1.4.2. Problema general

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017?

1.4.3. Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Cuál es la relación entre implicación y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017?

Problemas específicos 2

¿Cuál es la relación entre consistencia y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017?

Problemas específicos 3

¿Cuál es la relación entre adaptabilidad y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017?

Problemas específicos 4

¿Cuál es la relación entre misión y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación positiva entre implicación y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación positiva entre consistencia y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación positiva entre adaptabilidad de cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación positiva entre misión de cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Establecer la relación que existe entre implicación y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Objetivos específico 2

Establecer la relación que existe entre consistencia y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Objetivos específico 3

Establecer la relación que existe entre adaptabilidad y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Objetivos específico 4

Establecer la relación que existe entre misión y cultura organizacional desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Se han considerado dos variables de tipo independientes enfocadas al nivel de medición de cultura organizacional y satisfacción laboral que se desarrollaron en la investigación con su respectivo autor.

Definición de la Variable 01: Cultura Organizacional

Bonavia, Prado, Barberá (2009) definieron la cultura organizacional representada, en un sentido muy amplio y holístico, las cualidades de cualquier grupo humano específico que se pasan de una generación a la siguiente porque se cree que son útiles para supervivencia y adaptación. El American Heritage Dictionary define "cultura" más formalmente, como la "totalidad de los patrones de conducta socialmente transmitidos, las artes, las creencias, las instituciones, y todos los demás productos del trabajo humano y del pensamiento característicos de una comunidad o población.

Durante la última década, el Dr. Daniel Denison, profesor de Comportamiento Organizacional de la Universidad de Michigan Business School, ha realizado una serie de estudios que relacionan entre cultura organizacional y eficacia organizacional. La investigación de Denison se puede encontrar en su libro, Corporate Culture and Organizational Efficacy, así como en los artículos que se incluyen en esta guía. Su investigación ha descubierto una relación persistente entre cuatro rasgos culturales de las organizaciones y el desempeño empresarial de las organizaciones. Estos cuatro rasgos, implicación, consistencia, adaptabilidad y misión, son la base del modelo subyacente a la Encuesta de Cultura Organizacional. pg. 9

Definición de la primera dimensión (D1): Implicación

Según Bonavia, Prado, Barberá (2009) definieron la Implicación como Construcción de la capacidad humana, la propiedad y la responsabilidad.

Las culturas organizacionales caracterizadas como "muy involucradas" alientan fuertemente a los empleados participación, y crear un sentido de propiedad y responsabilidad. Ellos confían en informal, voluntarios e implícitos, en lugar de un control formal, explícito y burocrático por sistemas.

De este sentido de propiedad crece un mayor compromiso con la organización y una creciente capacidad de autonomía, también recibir información de los miembros de la organización aumenta la calidad de las decisiones y mejora su implicación, los índices de Participación son: Empoderamiento, Orientación de equipo, desarrollo de capacidades.

Empoderamiento - Las personas tienen la autoridad, iniciativa y capacidad para manejar su propio trabajo, esto crea un sentido de propiedad y responsabilidad hacia la organización, los ítems de la encuesta que componen el índice de empoderamiento son: La mayoría de los empleados de esta organización están muy involucrados en su trabajo así como en las decisiones en esta organización, generalmente se hacen en el nivel donde la mejor información está disponible, la cual es amplia y esta compartida en esta organización para que todos puedan acceder a la Información que él / ella necesita cuando es necesario, todos en esta organización creen que él / ella puede tener un impacto positivo, la planificación de negocios en nuestra organización está en curso e involucra a todos en el proceso hasta cierto grado.

Orientación de equipo - Valor se pone en trabajar cooperativamente hacia objetivos comunes para que todos los empleados se sienten responsables mutuamente. La organización se basa en el esfuerzo del equipo para hacer el trabajo, los ítems de la encuesta que componen el índice de Orientación de Equipo son: Se alienta activamente la cooperación y la colaboración entre funciones funcionales en esta organización, trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo.

El trabajo está organizado de manera sensata en esta organización para que cada persona, relación entre su trabajo y los objetivos de la organización, los equipos son el elemento básico de esta organización, esta organización se basa en el control horizontal y la coordinación para hacer el trabajo, en lugar de jerarquía.

Desarrollo de capacidades. - La organización invierte continuamente en el desarrollo de habilidades de los empleados con el fin de mantenerse competitivo y satisfacer las necesidades de negocio en curso, los ítems de la encuesta que comprenden el índice de desarrollo de capacidades son: Esta organización delega la autoridad para que la gente pueda actuar por su cuenta, la capacidad de las personas en esta organización es vista como una fuente importante de Ventaja competitiva. Esta organización invierte continuamente en las habilidades de sus empleados, el "banco de fuerza" de esta organización está mejorando constantemente, a menudo surgen problemas en mi organización porque no tenemos las habilidades necesarias para hacer el trabajo. pg.31

Segunda dimensión (D2): Consistencia

Según Bonavia, Prado, Barberá (2009) definieron a la consistencia como los valores y sistemas que son la base de una cultura fuerte.

La coherencia proporciona una fuente central de integración, coordinación y control. Consistente en que las organizaciones desarrollan una mentalidad y un conjunto de sistemas organizacionales que crean sistema de gobierno basado en el apoyo consensuado. Para ello los empleados son valores centrales clave, un método distinto de hacer negocios, una tendencia a promover desde dentro, y un conjunto claro de hacer y no hacer, la coherencia crea una cultura "fuerte" basada en un sistema compartido de creencias, valores y símbolos que son ampliamente entendidos por los miembros de una organización, control implícito sistemas basados en valores internalizados pueden ser un medio más eficaz de lograr coordinación e integración que los sistemas de control externo que se basan en reglas y reglamentos.

El poder de este método de operación es particularmente evidente cuando los miembros encuentran situaciones desconocidas. Permite a los individuos reaccionar mejor en un predecible a un entorno impredecible haciendo hincapié en unos pocos principios sobre los cuales pueden basarse las acciones.

Los índices del Rasgo de Consistencia son: Coordinación e integración, acuerdo y valores fundamentales.

Coordinación e Integración - Diferentes funciones y unidades de la organización son capaces de trabajar juntos para lograr objetivos comunes. Los límites organizacionales no interfieren con el trabajo, los ítems de la encuesta que componen el índice de Coordinación e Integración son: Nuestro enfoque para hacer negocios es muy consistente y predecible, hay una buena alineación de metas entre los niveles de esta organización. Las personas de diferentes unidades organizativas todavía comparten una perspectiva común, es fácil coordinar proyectos entre unidades funcionales en esta organización, trabajar con alguien de otra parte de esta organización es como trabajar con alguien de una compañía diferente.

Acuerdo. - La organización es capaz de llegar a un acuerdo sobre temas críticos. Esta incluye tanto el nivel subyacente de acuerdo como la capacidad de conciliar las diferencias cuando ocurren, los ítems de la encuesta que componen el índice del Acuerdo son: Cuando ocurren desacuerdos, trabajamos duro para lograr soluciones "win-win" esta organización tiene una cultura fuerte, hay un acuerdo claro sobre el camino correcto y la manera incorrecta de hacer cosas en la organización.

Valores fundamentales - Los miembros de la organización comparten un conjunto de valores que crean una identidad y un claro conjunto de expectativas, los ítems de la encuesta que componen el índice de valores básicos son: Hay un conjunto claro y coherente de valores en esta empresa que rige la forma en que hacer negocios, esta empresa tiene un estilo de gestión característico y un conjunto distinto de gestión prácticas, los gerentes de esta empresa "practican lo que predicán", esta organización tiene un código ético que guía nuestro comportamiento

y nos dice desde incorrecto, haciendo caso omiso de los valores fundamentales de esta organización le pondrá en problemas. pg.33

Tercera dimensión (D3): adaptabilidad.

Según Bonavia, Prado, Barberá (2009) definieron la adaptabilidad en un enfoque de Traducir las demandas del entorno empresarial en acción, las organizaciones tienen un sistema de normas y creencias que apoyan la capacidad de la organización, para recibir, interpretar y traducir las señales de su entorno en comportamiento interno, los cambios que aumentan sus posibilidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo, tres aspectos de la adaptabilidad afectan la eficacia de una organización, la primera es la capacidad de percibir y responder al entorno externo, las organizaciones exitosas son muy centrado en sus clientes y sus competidores. En segundo lugar está la capacidad de responder a clientes internos, independientemente del nivel, departamento o función. La tercera es la capacidad de reestructurar y reinstitucionalizar un conjunto de comportamientos y procesos que permitan a la organización para adaptarse. Sin esta capacidad de implementar una respuesta adaptativa, la organización no puede ser eficaz. Los índices del rasgo de adaptabilidad son: Creación de cambios, enfoque en el cliente, aprendizaje organizacional.

Creación de cambios - La organización es capaz de crear formas adaptativas para Necesariamente. Es capaz de leer el entorno empresarial, reaccionar rápidamente a las tendencias actuales y anticipar los cambios futuros. Los ítems de la encuesta que componen el índice de creación de cambios son: Esta organización es muy sensible y cambia fácilmente, Esta organización responde bien a los competidores y otros cambios en el mercado externo.

Ambiente de negocios.- Esta organización adopta continuamente nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo, los intentos de cambiar esta organización suelen encontrarse con resistencia, diferentes unidades de esta organización a menudo cooperan para crear un cambio.

Enfoque al cliente.- La organización entiende y reacciona ante sus clientes, y Anticipa sus necesidades futuras. Refleja el grado en que la organización es impulsada, por una preocupación de satisfacer a sus clientes, los ítems de la encuesta que componen el índice Customer Focus son: Los comentarios y recomendaciones de los clientes a menudo llevan a cambios en esta organización.

La influencia del cliente influye directamente en nuestras decisiones.

Todos los miembros de esta organización tienen una comprensión profunda de los deseos y Necesariamente, alentamos el contacto directo con los clientes por parte de los miembros de la organización, los intereses del cliente final a menudo son ignorados en nuestras decisiones.

Aprendizaje Organizacional - La organización recibe, traduce e interpreta señales Desde el medio ambiente hasta oportunidades para fomentar la innovación, adquirir conocimientos y desarrollar capacidades, los ítems de la encuesta que componen el índice de Aprendizaje Organizacional son: Esta organización fomenta la innovación y recompensa a quienes asumen riesgos, consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar, muchas cosas "caen entre las grietas" en esta organización, el aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano, nos aseguramos de que la "mano derecha sabe lo que hace la izquierda. pg.35

Cuarta dimensión (D4): Misión

Según Bonavia, Prado, Barberá (2009) definieron la Misión como una dirección significativa a largo plazo para la organización, una misión proporciona propósito y significado definiendo un rol social y metas externas para la organización. Proporciona una dirección y objetivos claros que sirven para definir un curso de acción para la organización y sus miembros. El sentido de la misión permite a la organización modelar el comportamiento actual al prever un estado futuro deseado, siendo capaz de internalizar e identificarse con la misión de una organización contribuye tanto a corto como a largo plazo un compromiso con la organización. Además el éxito es más probable cuando los individuos y las

organizaciones están dirigidas a las metas, los índices del Rasgo de la Misión son: Dirección e intención estratégica, metas y objetivos, visión.

Dirección estratégica e intención - Las intenciones estratégicas claras transmiten la Propósito y dejar claro cómo todos pueden contribuir y "dejar su huella" en la Industria, los ítems de la encuesta que componen el índice de Orientación Estratégica e Intención son: Esta organización tiene una misión clara que da sentido y dirección a nuestro trabajo, esta organización tiene un propósito y dirección a largo plazo, la dirección estratégica de esta organización no está clara para mí, esta organización tiene una estrategia clara para el futuro, la estrategia de nuestra organización está llevando a otras empresas a cambiar las maneras de Competir.

Metas y Objetivos - Un claro conjunto de metas y objetivos puede estar vinculado a la misión, visión y estrategia, y proporcionar a cada uno una dirección clara en su trabajo, los ítems de la encuesta que componen el índice Objetivos y Objetivos son: Hay un amplio acuerdo sobre los objetivos de esta organización, los líderes de esta organización establecen metas ambiciosas, pero realistas, el liderazgo de esta organización ha "ido en el registro" sobre los objetivos que estamos tratando de cumplir, seguimos continuamente nuestro progreso en contra de nuestras metas declaradas, la gente de esta organización entiende lo que hay que hacer para que tengamos éxito en el largo plazo.

Visión - La organización tiene una visión compartida de un estado futuro deseado. En él se captura los corazones y las mentes de la gente de la organización, orientación y dirección, los ítems de la encuesta que comprometen el índice Visión son: Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro, los líderes de esta organización tienen una orientación a largo plazo, el pensamiento a corto plazo a menudo compromete la visión a largo plazo, nuestra visión crea entusiasmo y motivación para nuestros empleados, somos capaces de satisfacer la demanda a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.
pg.37.

Definición de la Variable 02: Satisfacción Laboral.

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) definieron a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Así también lo definió, La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Definición de la primera dimensión (D1): Satisfacción por el trabajo en general.

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) , Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc. Satisfacción con el ambiente de trabajo referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación, el apoyo y la amistad o el grado de comunicación organizacional. El ambiente de trabajo es el siguiente elemento más repetido por los encuestados, socios y no socios, como determinante de la satisfacción laboral. Dentro de esta categoría se podrían incluir los aspectos sociales del contexto en el que se desarrolla el trabajo o los vínculos personales dentro de la empresa con los compañeros y con los superiores jerárquicos. Unas relaciones sociales –horizontales y verticales-

cordiales incrementan la satisfacción laboral experimentada por el trabajador. La satisfacción por el trabajo general, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.pg.

Segunda dimensión (D2): Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos los autores hicieron hincapié definiendo como Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción. En la práctica de actividad física en el ámbito laboral se define como: “aquella práctica en la que el empleador favorece y facilita directa o indirectamente que las personas empleadas en su puesto de trabajo puedan llevarla a cabo.pg.13

Tercera dimensión (D3): Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) con respecto a la satisfacción con la forma en que realizan su trabajo los autores lo definieron como satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general, el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, y con la pertenencia a una organización cooperativa, además La satisfacción del trabajo puede verse como un tipo particular de satisfacción de una necesidad y tiene lugar cuando, en virtud de estar involucrado en ciertas actividades dentro de un ambiente de trabajo particular, las necesidades específicas de un individuo son satisfechas. Actitud laboral es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.pg.14

Cuarta dimensión (D4): Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) definieron a la satisfacción con las oportunidades de desarrollo como satisfacción con la estabilidad en el empleo. Otro de los elementos más frecuentemente percibido como determinante de la satisfacción laboral por los trabajadores encuestados en este trabajo es el referente a la seguridad de empleo y futuro. Si bien algunos trabajos no encuentran significativa la relación entre satisfacción e inestabilidad laboral a la existencia de una relación negativa entre eventualidad y satisfacción laboral aunque algunos apuntan que esta relación corresponde a la inestabilidad y no a la eventualidad, por lo que no ocurriría lo mismo en el caso de contratos de duración determinada, así mismo la satisfacción de oportunidades de desarrollo consiste en dar a las personas más libertad y más oportunidades para vivir una vida que valoren. En la práctica, esto significa desarrollar las capacidades de las personas, y darles la oportunidad de poder usarlas el desarrollo profesional remite precisamente al ámbito del trabajo, cuando una persona siente que ha entrado en una fase de crecimiento en su trabajo, se siente satisfecha por haber cumplido objetivos importantes y tiene perspectivas de cambio.pg.16

Quinta dimensión (D5): Satisfacción con la relación subordinado - supervisor

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) definió la satisfacción con relación al subordinado, supervisor como satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión.

Satisfacción con la disponibilidad y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas. El cual se enfoca satisfacción con la relación subordinado-supervisor lo definen como un método para mejorar la consistencia de la comunicación interna en la organización de marea ascendente y descendente para que pueda darse la satisfacción laboral general pg.19

Quinta dimensión (D6): Satisfacción con la remuneración

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) definió como Satisfacción con la retribución salarial y extrasalarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad, Son las compensaciones que los empleados reciben a cambio de su labor Aunque el sueldo o salario no es el único interés del trabajador, sin embargo, lamentablemente, constituye una de las más antiguas formas de estimular su cooperación y contribución. Pg. 21

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Cultura organizacional

Tabla 3

Operacionalización de la variable cultura Organizacional

Variable 1 Cultura Organizacional					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	Rango	Nivel
Implicación	Empowerment	1-15	ordinal	1,nunca	(3)Bueno
	Trabajo en equipo				
	Desarrollo de capacidades.				
Consistencia	Valores centrales	16- 30		3, a veces	(1)Malo
	Acuerdo				
	Coordinación e integración.				
Adaptabilidad	Orientación al cambio	31- 45		4 ,casi siempre	
	Orientación al cliente				
	Aprendizaje organizativo.				
Misión	Dirección y propósitos estratégicos	46- 60		5, siempre	
	Metas y objetivos				
	Visión.				

Fuente: según Bonavia, Prado, Barberá (2009) adaptado por el autor.

Tabla 4

Variable, dimensiones e indicadores: Variable Cultura Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable : Cultura Organizacional	I. Implicación	1. Empowerment Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades
	II. Consistencia	2. Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración
	III. Adaptabilidad	3. Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo
	IV. Misión	4. Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión

Fuente: según Bonavía, Prado, Barberá (2009) adaptado por el autor

Tabla 5

Cantidad de Ítems por dimensiones – cultura organizacional

Dimensiones	Ítems	Numero de ítem
Implicación	1-15	15
Consistencia	16- 30	15
Adaptabilidad	31- 45	15
Misión	46- 60	15
	Total	60

Fuente: según Bonavía, Prado, Barberá (2009) adaptado por el autor.

La encuesta aplicada a los 100 servidores de las áreas administrativas de recursos humanos, para el cuestionario de 60 preguntas y para recoger información respecto a la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL 04 de Comas, tiene la siguiente escala de medición.

*Tabla 6**Escala de medición: Variable (1) cultura organizacional*

Nivel	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: según Bonavia, Prado, Barberá (2009) adaptado por el autor

La encuesta aplicada a los colaboradores de las áreas administrativas, de la UGEL 04 – Comas para recoger información respecto a la cultura organizacional, utilizados con una población censal de 100 servidores.

Variable (2): Satisfacción Laboral

Tabla 7

Operacionalización de la variable satisfacción Laboral

Variable 2: Satisfacción Laboral					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango	Nivel
Satisfacción por el trabajo en general	Buena relación espíritu de colaboración estimulo de mejora reconocimiento.	01-09		1 nunca	(3)Bueno
	iluminación y ventilacion dispone buen espacio físico	10-17	ordinal	2 casi nunca	
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Condiciones físicas y tecnológicas. limpieza, higiene y salubridad			3 a veces	(2)Regular
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	oportunidades Los objetivos, metas relación con sus autoridades apoyo de sus superiores.	18- 23		4 casi siempre	(1)Malo
	Carrera funcionaria en institución. estabilidad en sus funciones igualdad y justicia disposiciones y leyes laborales	24 - 30		5 siempre	
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	proximidad y frecuencia superiores juzgan su tarea como es dirigido salario que usted recibe	31 - 34			
Satisfacción con la remuneración	condiciones laborales aspectos laborales	35 - 37			

Fuente: Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) adaptado por el autor

Tabla 08

Variable, dimensiones e indicadores: Variable Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable Satisfacción Laboral	I. Satisfacción por el trabajo en general	1. Buena relación espíritu de colaboración estimulo de mejora reconocimiento
	II. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	2. iluminación y ventilación dispone buen espacio físico condiciones físicas y tecnológicas limpieza, higiene y salubridad
	III. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	3. oportunidades Los objetivos, metas relación con sus autoridades apoyo de sus superiores.
	IV. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	4. carrera funcionaria en institución. estabilidad en sus funciones igualdad y justicia disposiciones y leyes laborales
	V. Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	5. proximidad y frecuencia superiores juzgan su tarea como es dirigido
	VI. Satisfacción con la remuneración	6. salario que usted recibe condiciones laborales aspectos laborales

Fuente: Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) adaptado por el autor

La encuesta aplicada a los colaboradores de las áreas administrativas, de la UGEL 04 – Comas para recoger información respecto a la satisfacción laboral, con una población censal de 100 servidores.

Tabla 09

Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Ítems	Número de Ítems
1. Satisfacción por el trabajo en general	1-9	9
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	10-17	7
3. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	18-23	6
	24-30	6
4. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	31-34	4
	35-37	2
5. Satisfacción con la relación subordinado – supervisor		
6. Satisfacción con la remuneración		
	Total de Ítems	37

Fuente: Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) adaptado por el autor

La encuesta aplicada en las áreas administrativas, para recoger información respecto a las *Satisfacción Laboral* de los servidores de la UGEL 04 de Comas, tiene la siguiente escala de medición,

Tabla 10

Escala de medición: Variable Satisfacción Laboral

Índices	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) adaptado por el autor

2.3. Metodología

La metodología, está conformada por procedimientos o métodos para la construcción de la evidencia empírica. Esta se apoya en los paradigmas, y su función en la investigación es discutir los fundamentos epistemológicos del conocimiento. Específicamente reflexiona acerca del papel de los valores, la idea de causalidad, el papel de la teoría y su vinculación con la evidencia empírica, el recorte de la realidad, los factores relacionados con la validez del estudio, el uso y el papel de la deducción y la inducción, cuestiones referidas a la verificación y falsación, y los contenidos y alcances de la explicación e interpretación. En ciencias sociales existen dos tipos de metodologías: cualitativas y cuantitativas, cada una con diferentes supuestos teóricos y procedimientos para obtener la evidencia empírica.

En el uso cotidiano la noción de metodología aparece vinculada a la de métodos, pero ambos no son lo mismo. “La metodología trata de la lógica interna de la investigación”, los métodos constituyen “una serie de pasos que el investigador sigue en el proceso de producir una contribución al conocimiento” (Diesing, 1972, p. 1).

Método de la investigación

La investigación se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo. Según Cegarra (2011), el método hipotético deductivo consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles de la muestra si estos están de acuerdo con aquellas hipótesis planteadas (p.82).

2.4. Tipo de Investigación

El tipo de estudio en el presente trabajo es básica. Según Vargas (2009), también se le conoce como una investigación fundamental exacta o investigación pura. Esa investigación se encarga del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata; sin embargo, se parte de sus resultados y descubrimientos para poder surgir nuevos productos y avances científicos (p. 159).

Por otra parte, según la finalidad fue: investigación básica, según Sotelo (2015): La investigación científica pura o sustantiva tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. “Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo consiste en ampliar y profundizar en el saber de la realidad y en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías)”. (p.19).

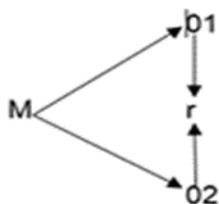
Está presente investigación de tipo básica nos permitirá afianzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es investigar relación que existe entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación es de nivel descriptivo, porque los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de persona, grupos, comunidades, procesos, objetivos y otro fenómeno que se someta a un análisis. pg.126

Según el alcance, la presente investigación es de tipo correlacional, Hernández Fernández y Baptista. (2014) expresan que la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

2.5. Diseño de la Investigación

La presente investigación está enmarcada según el diseño NO experimental de forma transversal. Hernández *et al.* (2014) expresan que las investigaciones no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Los diseños transeccionales – correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, según muestra la figura 4. (p.152).



Fuente: Hernández (2014) / Adaptado por el investigador

En donde:

M: Muestra donde se realiza el estudio.

O1: Variable Cultura organizacional

O2: Variable Satisfacción Laboral

r : Relación existentes entre variables.

2.6. Población y Muestra de estudio

Población

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, es Censal y estará conformada por 100 Servidores que laboran en las áreas administrativas y de recursos humanos en la UGEL 04 de Comas 2017. Por tanto como es una población censal tomaremos la totalidad del universo. Además que la población mostrada constituye una población censal, por tanto no presenta muestra ni muestreo por cuanto la muestra será la totalidad de la población.

Tabla 11

Población de Estudio

	Total servidores
Servidores Administrativos del Área de Recursos humanos	100
Total	100

Fuente: elaborado por el investigador

Muestra

Para la muestra se ha tomado la totalidad por tratarse de una población censal

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.7.1. Técnica**

Para recoger los datos de la variable Cultura Organizacional, se utilizó la técnica de la encuesta de 60 Ítems y para recopilar los datos de la variable Satisfacción laboral se utilizó la técnica de encuesta de 37 ítems.

De acuerdo con Hernández et al (2014) define que la encuesta es el procedimiento más adecuado para la recolección de los datos, es por tal motivo que se decide utilizar esta técnica para este estudio y tendremos como muestra total a 100 servidores.

2.7.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable: Cultura organizacional fue un cuestionario y para recoger los datos de la variable Satisfacción laboral fue cuestionario.

Ficha técnica del Instrumento – Cuestionario Variable Satisfacción Laboral.

Instrumento – Encuesta Variable Cultura Organizacional.

Nombre : Ficha Variable Cultura Organizacional

Autor : Denison (1994) creado por Tomas Bonavia, Vicente J. Prado Gasco y David Barbera (2008).

Objetivo : Determinar nivel de Cultura Organizacional

Lugar : UGEL.04 de Comas

Forma : Directa

Duración: 18 minutos

Descripción : Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual a servidores del área administrativa de la UGEL 04 Comas, la respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición : El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, siempre 5, casi siempre 4, abecés 3, casi nunca 2, nunca 1.

Ficha técnica del Instrumento – Cuestionario Variable Satisfacción Laboral.

Nombre : Ficha de Satisfacción laboral.

Autora : María Margarita Chiange Vega, Mauricio Salazar Botello, Patricia Carolina Huerta Rivera, Antonio Nuñez Partido.

Objetivo : Evaluar e identificar el grado de Satisfacción laboral en los Servidores de la UGEL 04 de Comas.

Lugar : UGEL 04 de Comas

Forma : Directa

Duración : 18 minutos

Descripción : El instrumento es la encuesta de aplicación individual a servidores de la UGEL 04 de Comas, consta de 37 ítems, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem, Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Proceso de Baremación de la variable cultura organizacional

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable cultura organizacional que consta de 60 ítems, según muestra la tabla 12.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje= (5 x 60) = 300

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje= (1 x 60) = 60

Rango R = 300 - 60 = 240

Amplitud A = (240 / 2) = 120

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [60; 140>

Segundo Intervalo [140; 220>

Tercer intervalo [220; 300>

Tabla 12

Niveles de Estilos Parentales de la cultura organizacional

Nivel	Rango
a) BUENO	[220 ; 300]
b) REGULAR	[140 ; 220>
c) MALO	[60 ; 140>

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión de la variable cultura organizacional, según muestra la tabla 13, con la ayuda del programa SPSS 22 donde se detalla la cantidad de ítems del primer instrumento, puntaje máximo, puntaje mínimo, rango y amplitud los cuales servirán para obtener los resultados.

Tabla 13

Niveles de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional

	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)	Dimensión 4 (X4)
Cantidad de ítems	15	15	15	15
Puntaje Máximo	75	75	75	75
Puntaje Mínimo	15	15	15	15
Rango	60	60	60	60
Amplitud (A)	12	12	12	12

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable Cultura organizacional, se muestra en la tabla 14.

Tabla 14

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional

Índices	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)	Dimensión 4 (X4)
a) Bueno	[55 ; 75]	[55 ; 75]	[55 ; 75]	[55 ; 75]
b) Regular	[35; 55>	[35; 55>	[35; 55>	[35; 55>
c) Malo	[15 ; 35>	[15 ; 35>	[15 ; 35>	[15 ; 35>

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

Proceso de Baremación de la variable satisfacción Laboral

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable cultura organizacional que consta de 37 ítems, según muestra la tabla 17.

Máximo puntaje	= (valor de la escala x total de ítems)
Máximo puntaje	= (5 x 37) = 185
Mínimo puntaje	= (valor de la escala x total de ítems)
Mínimo puntaje	= (1 x 37) = 37
Rango	R = 185 - 37 = 148
Amplitud	A = (148 / 3) = 49
Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>	
Primer Intervalo	[37; 86.>
Segundo Intervalo	[86.; 136>
Tercer Intervalo	[136; 185]

Tabla 15

Niveles de Satisfacción laboral

Nivel	Rango
a) Bueno	[135.6; 185]
b) Regular	[86.3; 135.6>
c) Malo	[37; 86.3>

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones, de la variable satisfacción laboral según muestra la tabla 16, con la ayuda del programa SPSS 22 donde se detalla la cantidad de ítems del primer instrumento, puntaje máximo, puntaje mínimo, rango y amplitud los cuales servirán para obtener los resultados.

Tabla 16

Niveles de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

	Dimensión 1 (Y1)	Dimensión 2 (Y2)	Dimensión 3 (Y3)	Dimensión 4 (Y4)	Dimensión 5 (Y5)	Dimensión 6 (Y6)
Cantidad de Ítems	9	8	6	7	4	3
Puntaje Máximo	45	40	30	35	20	15
Puntaje Mínimo	9	8	6	7	4	3
Rango	36	32	24	28	16	12
Amplitud (A)	12	11	8	9	5	4

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, se muestra en la tabla 17.

Tabla 17

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Satisfacción laboral

Índices	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión
	1	2	3	4	5	6
	(Y1)	(Y2)	(Y3)	(Y4)	(Y5)	(Y6)
d) Bueno	[9 ; 21]	[30 ; 41]	[22 ; 30]	[25 ; 34]	[14 ; 19]	[11 ; 15]
e) Regular	[21; 33>	[19; 30>	[14; 22>	[16; 25>	[9; 14>	[7; 11>
f) Malo	[33 ; 45>	[8 ; 19>	[6 ; 14>	[7 ; 16>	[4 ; 9>	[3 ; 11>

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

Validez

La validez del instrumento para la Variable Cultura Organizacional, y para la Variable Satisfacción laboral está dado por, ambos instrumentos fueron adaptados por la investigador (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 18.

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir debe estar orientada a la variable o tema de investigación (Hernández, et al. 2010).

Tabla 18

Expertos validadores de los instrumentos

	experto	especialidad	coherencia	Pertinencia	relevancia	Total
01	Mg. William S. Flores Sotelo	Gestión Económica Empresarial	si	si	si	3
02	Mg. Rivera castilla Samuel	Administración	si	si	si	3
03	Yda Rosa Cabrera Cueto	Investigación y Docencia Universitaria	si	si	si	3

Fuente: Elaboración propia del investigador

Fiabilidad de los Instrumentos

La fiabilidad del instrumento para las variables de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable Cultura Organizacional, y satisfacción laboral fue estimada mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus estilos, siendo el valor de 0.954 para los 60 ítems relacionados con el Objetivo. 0.850 para la variable satisfacción laboral. Además para los 15 ítems de las dimensiones que se van a relacionar los cuales están enfocados en implicación de 0.846 para los 15 ítems correspondientes a consistencia, siendo el valor de 0.835 para los 15 ítems relacionados con adaptabilidad, siendo el valor de 0.823 para los 15 ítems relacionados con Misión, lo cual representa una confiabilidad alta de 0.803, según muestra la tabla 19.

Tabla 19

Alfa de Cronbach: de las dimensiones de Cultura organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Implicación	0.846	15
Consistencia	0.835	15
Adaptabilidad	0.823	15
Misión	0.803	15

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

La consistencia interna de los datos de la encuesta aplicada para medir la variable cultura organizacional 0.981 y Satisfacción Laboral 0.976, fue estimada mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es positiva, lo cual representa una confiabilidad alta, según muestra la tabla 20.

Tabla 20

Alfa de Cronbach: Variables cultura organizacional y satisfacción Laboral

variables	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Cultura Organizacional	0.954	60
Satisfacción Laboral	0.850	37

Fuente: Elaborado por el investigador, programa spss.22

2.8. Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial de frecuencias. Siguiendo el protocolo siguiente:

Primero: Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables objeto de estudio.

Segundo: Luego se procedió a establecer el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cualitativa categórica y no siendo necesario la prueba de normalidad.

Tercero: Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Cuarto: Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contratación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

Quinto: las recomendaciones se formularon teniendo en cuenta a las variables relacionadas y las respectivas dimensiones.

Sotelo (2013). Indico que el análisis de la información estadística; primero desde un análisis descriptivos de cada una de las variables de la tesis; y segundo el analítico inferencial con el fin de obtener el significado en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones, dichos análisis estadísticos nos ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra poblacional.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, en primer lugar por la autonomía, donde la persona decide por sí misma, debido que se trabajó con servidores públicos por lo tanto, velando por los intereses de los demás en este caso estaría velando la información de los servidores además el principio de confidencialidad, porque es la propiedad de la información y la que garantiza que esta accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información de confiabilidad, el cual busca contribuir con las demás personas como por ejemplo, universitarios docentes entre otros, y por último el principio de responsabilidad, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

La investigación contó con la autorización verbal correspondiente de la Gerente de la Rea de Recursos Humanos de la UGEL N°. 04- Comas, Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso, resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados de las variables

Con referencia al análisis descriptivo de los resultados de la Variable Cultura Organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas en el año 2017, de los 100 servidores se muestra la información obtenida.

Tabla 21

Descripción de los niveles porcentuales de la cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	21,0
	Regular	58	58,0
	Bueno	21	21,0
	Total	100	100,0

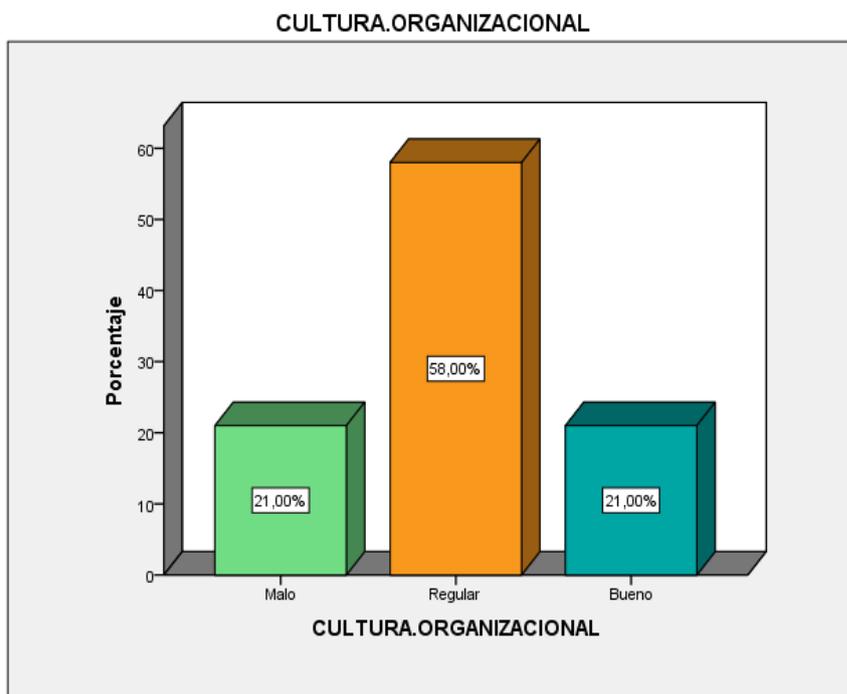


Figura 1. Niveles de la cultura organizacional

Fuente: Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 21 y figura 1 relacionadas con los niveles porcentuales de Cultura Organizacional se observa que para esta variable tenemos un nivel malo de 21% y regular 58% mientras que para el nivel bueno 21 %, esto es de los 100 servidores de la UGEL 04 de Comas en el año 2017. Esto se puede apreciar en la figura 2 donde se muestran los porcentajes de la variable.

Tabla 22

Descripción de los niveles porcentuales de la satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	6,0
	Regular	79	79,0
	Bueno	15	15,0
	Total	100	100,0

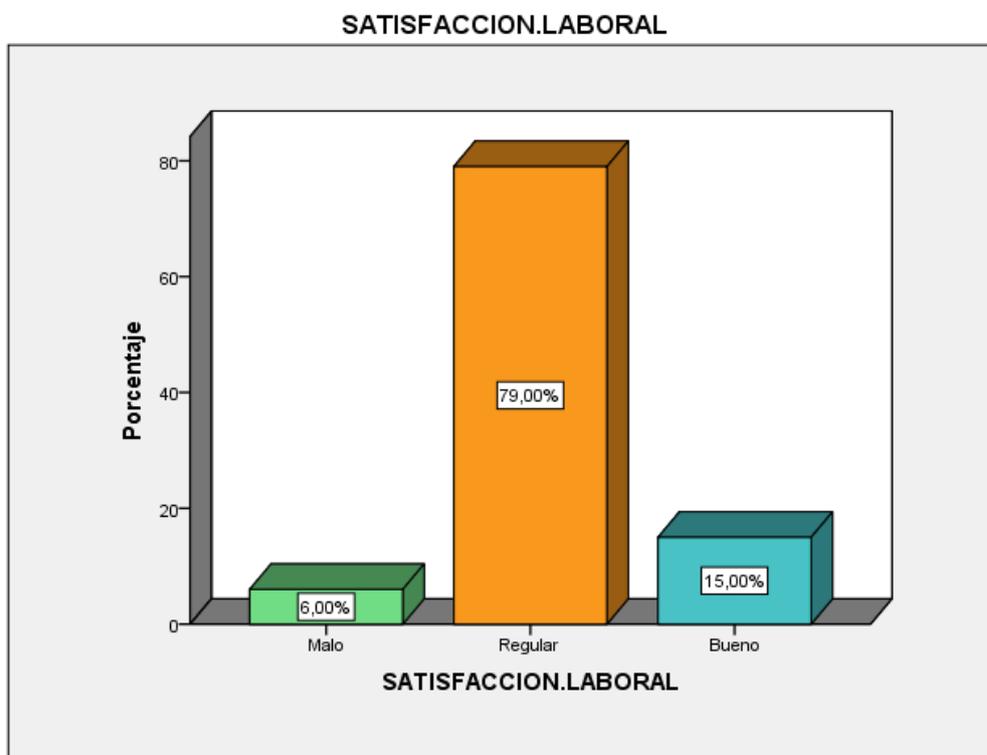


Figura 2. Niveles de la satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 22 y figura 2 relacionadas con los niveles porcentuales de satisfacción laboral se observa que para esta variable tenemos un nivel malo de 6% y regular 79% mientras que para el nivel bueno 15%, esto es de los 100 servidores de la UGEL 04 de Comas en el año 2017. Esto se puede apreciar en la figura 2 donde se muestran los porcentajes de la variable.

3.1.2 Descripción de resultados de las dimensiones de la Variable Cultura organizacional.

Tabla 23

Descripción de los Niveles porcentuales de la dimensión Implicación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	23	23,0
	Regular	50	50,0
	Bueno	27	27,0
	Total	100	100,0

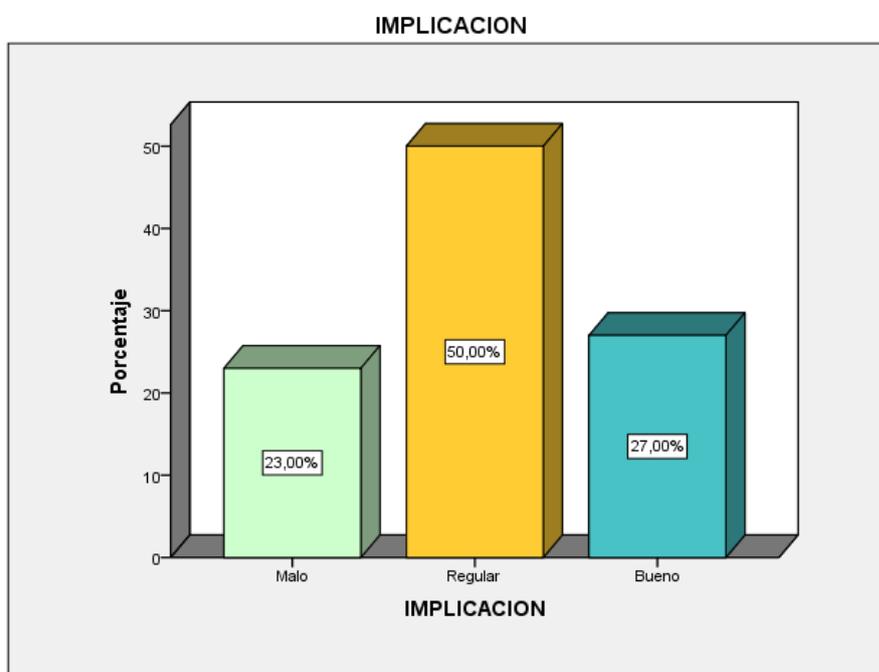


Figura 3. Niveles de la dimensión Implicación.

Interpretación

La tabla 23 y figura 3 relacionadas con los niveles porcentuales de la dimensión Implicación se observa que para esta dimensión tenemos un nivel malo de 23% y regular 50% mientras que para el nivel bueno 27%, esto es de los 100 servidores de la UGEL 04 de Comas en el año 2017. Esto se puede apreciar en la figura 3 donde se muestran los porcentajes de la dimensión.

Tabla 24

Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral y dimensión consistencia.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	18,0
	Regular	56	56,0
	Bueno	26	26,0
	Total	100	100,0

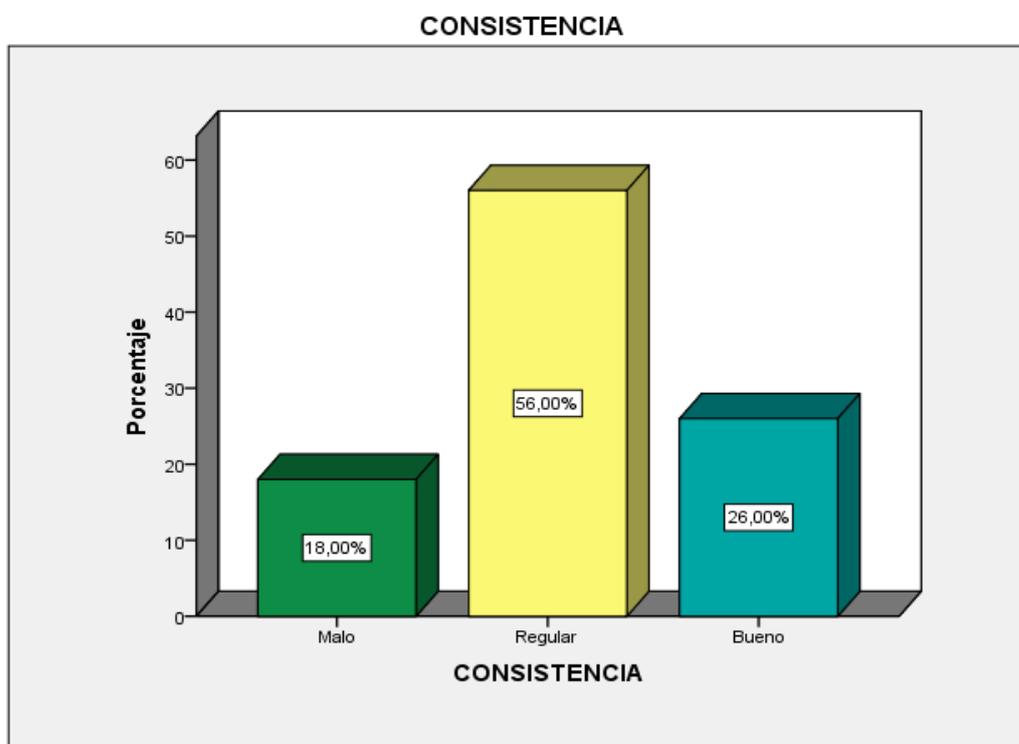


Figura 4. Niveles de la Satisfacción Laboral y dimensión Consistencia.

Interpretación

La tabla 24 y figura 4 relacionadas con los niveles porcentuales de la dimensión consistencia se observa que para esta dimensión tenemos un nivel malo de 18% y regular 56% mientras que para el nivel bueno 26%, esto es de los 100 servidores de la UGEL 04 de Comas en el año 2017. Esto se puede apreciar en la figura 4 donde se muestran los porcentajes de la dimensión.

Tabla 25

Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral y dimensión adaptabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	18,0
	Regular	60	60,0
	Bueno	22	22,0
	Total	100	100,0

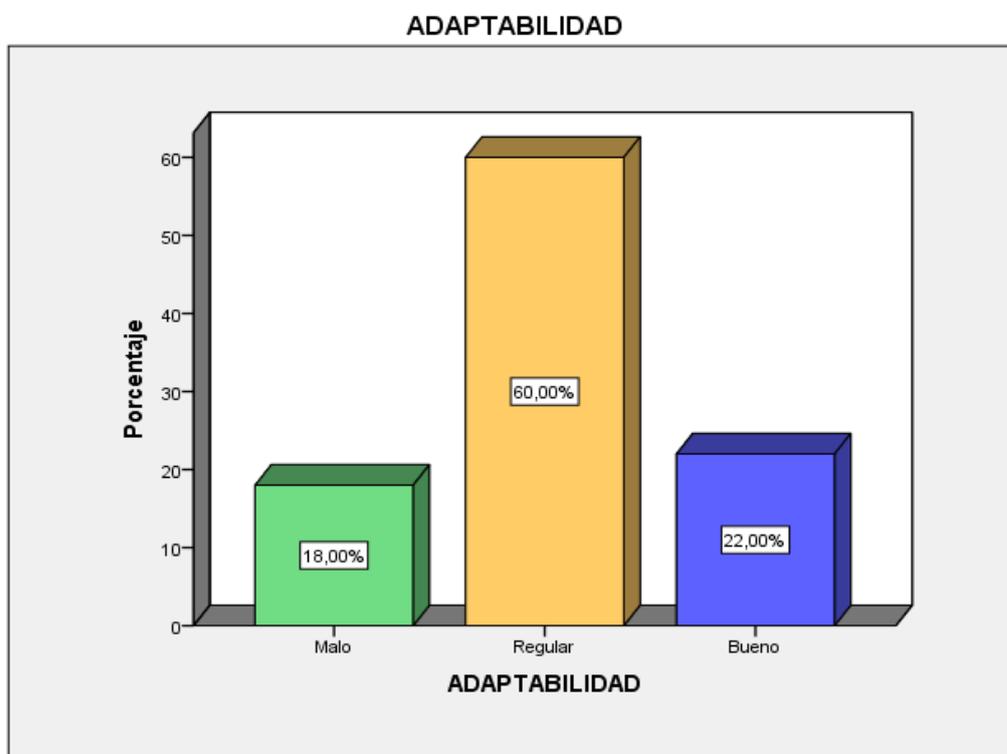


Figura 5. Niveles de la dimensión Adaptabilidad.

Interpretación

La tabla 25 y figura 5 relacionadas con los niveles porcentuales de la dimensión adaptabilidad se observa que para esta dimensión tenemos un nivel malo de 18% y regular 56% mientras que para el nivel bueno 26%, esto es de los 100 servidores de la UGEL 04 de Comas en el año 2017. Esto se puede apreciar en la figura 5 donde se muestran los porcentajes de la dimensión.

Tabla 26

Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral y dimensión Implicación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	18,0
	Regular	67	67,0
	Bueno	15	15,0
	Total	100	100,0

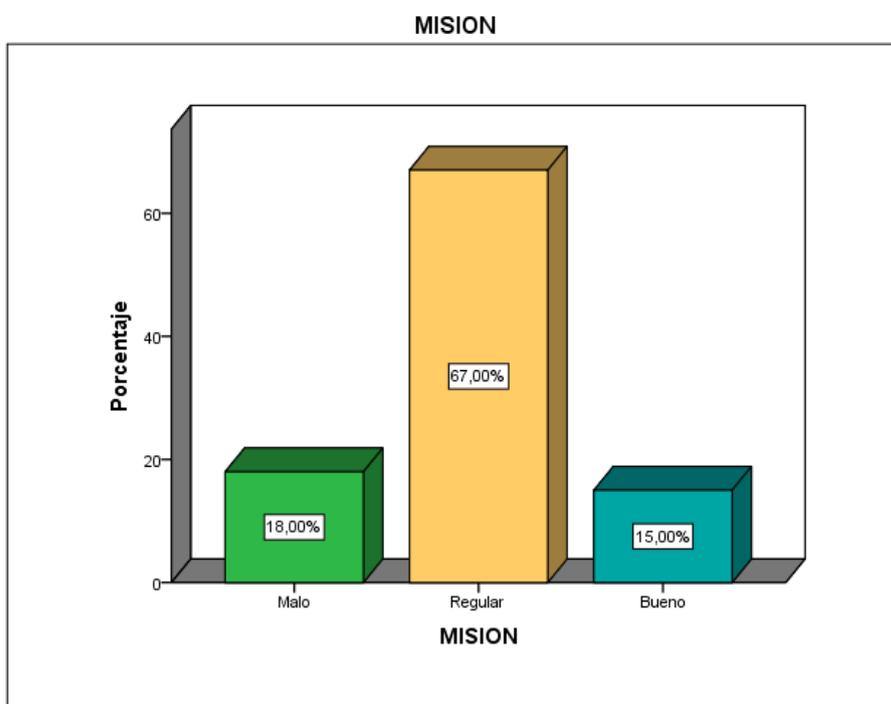


Figura 6. Niveles de la dimensión Misión

Interpretación

La tabla 26 y figura 6 relacionadas con los niveles porcentuales de la dimensión consistencia se observa que para esta dimensión tenemos un nivel malo de 18% y regular 67% mientras que para el nivel bueno 15%, esto es de los 100 servidores de la UGEL 04 de Comas en el año 2017. Esto se puede apreciar en la figura 6 donde se muestran los porcentajes de la dimensión.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 99% (nivel de significancia $\alpha = 1\% = 0.01$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

3.2.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación positiva entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Ha: Existe relación positiva entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Cultura organizacional y Satisfacción laboral.

		Correlaciones		
			CULTURA.ORGANIZACIONAL	SATISFACCION.LABORAL
Rho de Spearman	CULTURA.ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.960**
		N	100	100
	SATISFACCION.LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.960**	1.000
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman correlación muy alta entre las dos variables cultura organizacional y la satisfacción laboral, estadísticamente significativa ($Rho= 0,960$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017, y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es positiva y se afirma: a menor problema en la cultura organizacional, mayor el desarrollo de la satisfacción laboral para el desarrollo.

3.2.2 Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica 1

H0: No Existe relación positiva y significativa entre la dimensión de implicación y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión de implementación y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Tabla 28

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión implementación y la variable Cultura Organizacional

Correlaciones				
		CULTURA ORGANIZACIONAL		IMPLICACIÓN
Rho de Spearman	CULTURA.	Coeficiente de correlación	1,000	0.946**
	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	IMPLICACIÓN	Coeficiente de correlación	0.946**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva muy alta entre la dimensión de implicación en la Cultura Organizacional y estadísticamente significativa (Rho = 0, 946); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.01$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión implementación y la Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa alta positiva, y se afirma: a mayor implicación mayor Cultura Organizacional.

Segunda hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre la dimensión consistencia y la variable cultura Organizacional, de los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión consistencia y la variable cultura Organizacional, de los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Tabla 29

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión consistencia y la variable Cultura Organizacional.

Correlaciones				
			Cultura Organizacional	CONSISTENCIA
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000	0.936**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	CONSISTENCIA	Coeficiente de correlación	0.936**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva muy alta y positiva entre la dimensión de consistencia y Cultura Organizacional y estadísticamente significativa (Rho = 0,936); y siendo el valor de $p = 0.000 > 0.01$; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión Consistencia y la Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa alta positiva, y se afirma: a mayor Consistencia mayor cultura Organizacional.

Tercera hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre la dimensión Adaptabilidad y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión Adaptabilidad y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Tabla 30

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión adaptabilidad y la variable Cultura Organizacional.

Correlaciones				
		CULTURA.ORGANIZACIONAL		ADAPTABILIDAD
Rho de Spearman	CULTURA.ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000	0.916**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	ADAPTABILIDAD	Coeficiente de correlación	0.916**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 30 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva muy alta y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017 y estadísticamente significativa (Rho = 0,916); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión adaptabilidad y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017 se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y positiva, y se afirma la hipótesis alterna: a mayor adaptabilidad, mayor Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Cuarta hipótesis específica 4

Ho: No Existe relación significativa entre la dimensión Misión y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión Misión y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Tabla 31

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Misión y la variable Cultura Organizacional.

Correlaciones				
			CULTURA.ORGANIZACIONAL	MISION
Rho de Spearman	CULTURA.ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000	0.947**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	MISION	Coeficiente de correlación	0.47**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 31 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva muy alta y positiva entre la dimensión Misión y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017, y estadísticamente significativa (Rho = -0.947); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva muy alta y significativa entre Misión y la Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a mayor Misión, mayor Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017

IV. Discusión

Con respecto al análisis de la hipótesis general de las variables denominadas Cultura organizacional y Satisfacción Laboral se demostró mediante coeficiente de Spearman que existe una correlación positiva muy alta estadísticamente significativa ($Rho = 0.960$); entre las variables Cultura organizacional y la satisfacción laboral en los (100) servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Bueso (2016) la relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de industrias calan en la zona norte, para optar el grado académico de magister en recursos humanos, San Pedro, Honduras, quien obtuvo los resultados de correlacionales de 0.807 para el clima organizacional y satisfacción del usuario El nivel de significancia es de 0.001 que es menor que .05 que es el error máximo permitido por lo que se acepta la hipótesis.

Con respecto al análisis de la hipótesis específica 1 de la variable Cultura Organizacional y la dimensión Implicación, se demostró mediante coeficiente de Spearman que existe una correlación estadísticamente significativa ($Rho = 0.946$); en donde existe relación positiva muy alta y significativa entre las variable Cultura Organizacional y la dimensión Implicación en los (100) servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Con respecto al análisis de la hipótesis específica 2 de la variable Cultura Organizacional y la dimensión Consistencia, se demostró mediante coeficiente de Spearman que existe una correlación estadísticamente significativa ($Rho = 0.936$); en donde existe relación positiva muy alta y significativa entre las variable la Cultura Organizacional y la dimensión Consistencia en los (100) servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Con respecto al análisis de la hipótesis específica 3 de la variable Cultura Organizacional y la dimensión Adaptabilidad, se demostró mediante coeficiente de Spearman que existe una correlación estadísticamente significativa ($Rho = 0.916$); en donde existe relación positiva muy alta positiva y significativa entre la variable y la dimensión adaptabilidad en los (100) servidores de las áreas administrativas

de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Con respecto al análisis de la hipótesis específica 4 de la variable Cultura Organizacional y la dimensión Misión, se demostró mediante coeficiente de Spearman que existe una correlación estadísticamente significativa ($Rho = 0.947$); en donde existe relación positiva muy alta, positiva y significativa entre la variable y la dimensión Misión en los (100) servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

V. Conclusiones

Conclusión general: La relación confirma: que a menor problema en cultura organizacional, mayor el desarrollo de la satisfacción laboral para una buena gestión en la institución. Por tanto se consideró que la hipótesis planteada fue valida, porque el análisis de los datos permitió determinar según los resultados Rho de Spearman: 0,960, $p < 0,01$. El cual se ha demostrado un 99% en donde existe relación muy buena entre la variable Cultura organizacional y la variable satisfacción laboral en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Específica 1: El análisis de los datos permitió determinar según los resultados Rho de Spearman: 0,946, $p < 0,01$. Ccorrelación de 99% que determinó que existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión implicación con la variable Cultura Organizacional en los en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Específica 2: El análisis de los datos permitió determinar según los resultados Rho de Spearman: 0,936, $p < 0,01$. Correlación de 99% que determinó la existencia de relación muy alta, positiva y significativa entre la dimensión consistencia y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Específica 3: El análisis de los datos permitió determinar según los resultados Rho de Spearman: 0,916, $p < 0,01$. Correlación de 99% que determinó la existencia de relación muy alta, positiva y significativa entre la dimensión consistencia y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Específica 4: El análisis de los datos permitió determinar según los resultados Rho de Spearman: 0,947, $p < 0,01$. Correlación de 99% que determinó la existencia de relación muy alta, positiva y significativa entre la dimensión consistencia y la variable Cultura Organizacional en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

VI. Recomendaciones

General: La cultura organizacional tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de los Servidores y colaboradores en determinadas entidades privadas y estatales, fortaleciendo la satisfacción laboral, habilitándolo para el desarrollo empresarial y la participación responsable de los colaboradores, se recomienda implementar programas de capacitación e interacción para que puedan fluir la cultura de cada persona y buscar mejoras para la institución.

Específica 1: Difundir mejoras de implicación de nuevas estrategias de motivación para que los servidores sientan en su zona de confort y tengan compromiso por cumplir con los objetivos y metas de la Organización.

Específica 2: Se recomienda más consistencia con la cooperación de los servidores para lo cual se puede emplear incentivos, talleres de integración para el trabajo en equipo y darles a conocer los objetivos y metas de la institución y de esta manera se integren con resultados de cooperación. A mayor consistencia en el clima organizacional, mayor el desarrollo de satisfacción laboral.

Específica 3: Se le recomienda tener talleres de relación interpersonales a los jefes y supervisores y directivos de las áreas administrativas, para que ellos difundan a los demás como efecto adaptabilidad entre todos los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Específica 4: se recomienda tener más apoyo de RRHH, para la difusión de la Misión, la misma debe de ser uno de los requisitos que debe saber el personal para identificarse con la institución y así tener aportes importantes, La relación confirma a mayor conocimiento de La Misión en la Organización, mayor satisfacción laboral en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

VII.- Referencia Bibliográfica

Bobadilla, Callata y Caro (2015) *Engagement Laboral y Cultura Organizacional: el rol de la Orientación cultural en una empresa*, para optar el grado académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima, Perú.

Bonavia, Prado y Barbera (2009). *Instrumento de cultura organizacional*.

Bonavia, Prado, Barberá (2009) citado a Denison y Neale (1994, 2000) *teoría de Cultura Organizacional encuesta diseñada para la evaluación de la cultura organizativa*.

Bruzual (2016) *clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management* (tesis de Maestría, Montemorelos, México).

Bueso (2016) *la relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de industrias calan en la zona norte*, Tesis de Maestría, San Pedro, Honduras.

Caruitero y Riccer (2014) *relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional de la libertad*, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, Trujillo, Perú.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. EE.UU.: International Thomson.

Cujar, Ramos, Riaño y López 2013, *evolución de la cultura organizacional*, revista de administración general, caso de Leslie White (1949).

Denison (2009) *American Heritage Dictionary libro*, Corporate Culture and Organizational.

Edgar Schein, Pedraza, Obispo, Vásquez, Gómez, (2015) Citado por Schein (1988) *Teoría de Cultura Organizacional*.

Edgar Schein, Pedraza, Obispo, Vásquez, Gómez, (2015) libro, *Teoría de Cultura Organizacional*.

Eduardo Neira 2013, *Atlas de la Administración Científica*, libro Editorial Designer Arquitectura Editorial.

Eduardo Neira 2013, libro Atlas de la Administración Científica 1891 Frederick Taylor, 1927 Elton Mayo, 1943 Abraham Maslov Editorial Designer Arquitectura Editorial.

Figueroa (2015) *Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental*, para optar el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial, Asunción, Guatemala.

Fuente: Definición ABC. Fecha: 22/10/2012. Autor: Florencia Ucha. URL: <http://www.definicionabc.com/general/implementar.php>.

Gonzales (2015) *Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de docentes en Educación Media General*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Educativa, Maracaibo, Venezuela.

Hernández, Fernández, Baptista, (2014). *Metodología de la Investigación*. (6. ° ed.). D.F, México: McGraw-Hill.

Herzberg, Mausner y Snydermann (1959) *Sobre la cultura organizacional*.

Locke, E. (1976). *La naturaleza y causa de trabajo de Satisfacción*, libro. Español de la Psicología y la Psicología, Chicago

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Meléndez (2012) Definición ABC.URL:
<http://www.definicionabc.com/negocios/desarrollo-profesional.php>.

Meliá, Peiró y Calatayud (1986) Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) *en la teoría Satisfacción Laboral*, cuestionario de satisfacción laboral.

Montaña y Torres (2015) *Caracterización de la cultura organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de procesos de cambio en las Organizaciones*, tesis, Bogotá, Colombia.

Nicuesa (2015): *Definición ABC*. Fecha: 07/10/2015. URL:
<http://www.definicionabc.com/negocios/desarrollo-profesional.php>.

Price y Mueller (1986); Ashkanasy, Broadfoot y Falkus (2000); Scott, Mannion, Davies y Marshall (2003) *revista cultura organizacional*.Revista Eumed.

Robbins, S. & Coulter, T. (2014). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). México: Pearson educación.

Roca (2012) *Relación entre la Comunicación Interna y Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. Tesis Ayacucho, periodo 2009- II Lima, Perú.

Schneider, B. (1985). Organizational behavior. Annual Review Psychology, 36, 573-611.

Tarantino Salvatore. (2013, Marzo 13). *Compensación laboral y salario emocional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/compensacion-laboral-salario-emocional>.

Távora (2015) *Satisfacción Laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría N° 48 de Malingas – Tambogrande, Piura Ima Perú*. Tesis Grado.

Tejada (2014) *Cultura Organizacional y Satisfacción Académica en estudiantes de la facultad de Enfermería – UNAP, 2013*, para optar el grado académico de Doctor en Educación, Iquitos, Perú.

Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, 33 (1), pp. 155-165.

ANEXOS

Anexo 1. Artículo científico



Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Organizational Culture and Work Satisfaction from the perspective of the administrative staff of the human resources area of UGEL 04 de Comas, 2017.

Autor: Wilmer Miguel Huangal Espinal

miguel_w425@hotmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. El cual tuvo como problema general cuál es la relación entre las 2 variables, La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. La población es censal estuvo conformada por 100 servidores administrativos, la muestra es censal se realizó a la totalidad de la población, para lo cual se utilizó el instrumento de encuesta formulado por 60 preguntas para la cultura organizacional y 37 para satisfacción laboral. Según la prueba de rho Spearman se concluyó que existe relación alta y positiva entre la variable ambas variables". Rho: 0,960 $p < 0.01$, correlación estadísticamente significativa correlación positiva alta con nivel de confianza de 99% como se expresó en la investigación.

Palabras claves: cultura organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between Organizational Culture and Work Satisfaction from the perspective of the human resource area managers of UGEL 04 de Comas, 2017. The overall problem was the relationship between the 2 variables, The research was of basic type, of non-experimental design of correlative descriptive level and cross-section. The population was made up of 100 administrative servers, the census sample was made to the entire population, for which the survey instrument was used formulated by 60 questions for organizational culture and 37 for job satisfaction. According to the Spearman rho test it was concluded that there is a high and positive relationship between the variable both variables. Rho: 0.960 $p < 0.01$, correlation statistically significant high positive correlation with confidence level of 99% as expressed in the research.

Key words: organizational culture, job satisfaction.

Introducción

Las instituciones públicas en el Perú son entes encargados de generar cambios oportunos y eficaces en cada una de las instituciones conforme al plan bicentenario 2021 es así que el ministerio de educación tiene la misión más importante de garantizar derechos, asegurar servicios educativos de calidad y promover oportunidades deportivas a la población para que todos puedan alcanzar su potencial y contribuir al desarrollo de manera descentralizada, democrática, transparente y en función a resultados desde enfoques de equidad e interculturalidad, por otra parte la misión de la UGEL 04 es brindar un servicio educativo de calidad, contribuyendo en la formación integral de los alumnos promoviendo la práctica de los valores éticos y morales, democracia, responsabilidad, solidaridad, confianza, autoestima, equidad y honradez, mediante el desarrollo de capacidades y actitudes, es por ello que se ha considerado en esta investigación dos variables importantes Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. Es ahí que se presenta la pregunta del problema ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017? , y como objetivo general Establecer la relación que existe entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL

04 de Comas, 2017.

Dicha investigación se fundamenta con las coordenadas generales del trabajo que son: Capítulo I. antecedentes relacionados con la investigación, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, problema, formulación del problema general, hipótesis y objetivos de la investigación, Capítulo II. Marco Metodológico presenta las definiciones de las variables de estudio y su Operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra, muestreo técnicas e instrumento de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, método de análisis y aspectos éticos. Capítulo III. Resultados se presenta la descripción de resultados y la contrastación de la hipótesis de las variables en investigación. Capítulo IV. Discusión de los resultados, sección que presenta los argumentos que sostienen dicha investigación. Capítulo V. conclusiones de los resultados de la investigación. Capítulo VI. Recomendaciones para el contexto educativo y a futuras investigaciones. Capítulo VII. Referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

Antecedentes del problema

Internacionales

Bruzual (2016) clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management, para optar el grado académico de magister en recursos humanos, Montemorelos, México.

Bueso (2016) la relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de industrias calan en la zona norte, para optar el grado académico de magister en recursos humanos, San Pedro, Honduras.

Gonzales (2015) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes en Educación Media General, para optar el grado académico de Magister en Gestión Educativa, Maracaibo, Venezuela.

Montaña y Torres (2015) Caracterización de la cultura organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de procesos de cambio en las Organizaciones. Empresa Sector Financiero, para optar el grado académico de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas, Bogotá, Colombia.

Figuroa (2015) Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los

colaboradores de una Institución Gubernamental, para optar el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial, Asunción, Guatemala.

Nacionales

Bobadilla, Callata y Caro (2015) Engagement Laboral y Cultura Organizacional: el rol de la Orientación cultural en una empresa, para optar el grado académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima, Perú

Távora (2015) Grado de Satisfacción Laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría N° 48 de Malingas – Tambogrande, para optar el grado académico de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa, Piura.

Tejada (2014) Cultura Organizacional y Satisfacción Académica en estudiantes de la facultad de Enfermería – UNAP, 2013, para optar el grado académico de Doctor en Educación, Iquitos, Perú.

Caruitero y Riccer (2014) relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional de la libertad, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, Trujillo, Perú.

Roca (2012) Relación entre la Comunicación Interna y Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009- II, para optar el grado académico de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa, Lima, Perú.

Revisión de la Literatura

Definición de Cultura Organizacional

Bonavia, Prado, Barberá (2009) definieron la cultura organizacional representa, en un sentido muy amplio y holístico, las cualidades de cualquier grupo humano específico Que se pasan de una generación a la siguiente porque se cree que son útiles para Supervivencia y adaptación. El American Heritage Dictionary define "cultura" más Formalmente, como la "totalidad de los patrones de conducta socialmente transmitidos, las artes, las creencias, las instituciones, Y todos los demás productos del trabajo humano y del pensamiento Característicos de una comunidad o población

Definición de Satisfacción Laboral

Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) definió a la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Así también lo definió, La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización.

Método

La investigación se llevó a cabo utilizando método hipotético deductivo fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, Tipo Básica, nivel descriptivo correlacional (Hernández, Fernández y Baptista 2014), población censal de 100 colaboradores, técnica encuesta y el instrumento fue cuestionario estructurado y validado por expertos, de 60 ítems para la primera variable y 37 ítems para la segunda variable. Métodos de análisis de la investigación fueron estadísticas descriptivas para la correlación y de frecuencias, se hizo prueba de Rho Spearman utilizando el programa spss 22 para tablas y gráficos. Seguidamente se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable Cultura organizacional 0.954 y satisfacción laboral 0.850, estos valores indican que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

Resultados

Tabla 01

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.

		satisfaccion.laboral			Total
		malo	regular	bueno	
cultura.organizacional	malo	1,0%	15,0%	5,0%	21,0%
	regular	3,0%	46,0%	9,0%	58,0%
	bueno	2,0%	18,0%	1,0%	21,0%
Total		6,0%	79,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

La tabla 1 muestran la descripción referente a los niveles de la variable cultura organizacional se observa un nivel malo 21%, nivel regular de 58% y un nivel bueno de 21%. Así mismo muestran la descripción referente a la Satisfacción laboral un nivel malo el 6%, en el nivel regular 79% y 15% en el nivel bueno, de los (100) servidores entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017 El resultado que demuestra, que la relación es positiva.

Tabla 2

Coefficiente de Correlación de Rho Spearman entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral.

			Cultura. Organizacional	Satisfacción. Laboral
Rho de Spearman	CULTURA.ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000	0.960**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	SATISFACCION.LABORAL	Coeficiente de correlación	0.960**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		100	100	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Se observa los resultados del análisis estadístico de Rho Spearman que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 960^*$ entre las variables: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017, resultados que indican que existe una relación altamente positiva. Como Sig. (Bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. De los 100 servidores, al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación positiva entre las ambas variables.

Discusión

El análisis multivariado de las variables Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral mediante la prueba del coeficiente de correlación “Rho” de Pearson arrojó un valor de 0,960 con un nivel de confianza de 99%, el resultado indica que las variables antes mencionadas se relacionan positivamente; de esta manera se confirma lo mencionado por.

Conclusiones.

Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis general se concluyó que existe relación entre muy alta y positiva entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. Rho: 0,960, $p < 0,01$.

Recomendación

Con respecto a la recomendación general tenemos, La cultura organizacional tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de los Servidores y colaboradores en determinadas entidades privadas y estatales, fortaleciendo la satisfacción laboral, habilitándolo para el desarrollo empresarial y la participación responsable de los colaboradores, se recomienda implementar programas de capacitación e interacción para que puedan fluir la cultura de cada persona y buscar mejoras para la institución.

Bibliografía

- Bobadilla, Callata y Caro (2015) *Engagement Laboral y Cultura Organizacional: el rol de la Orientación cultural en una empresa*, para optar el grado académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima, Perú.
- Bruzual (2016) *clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management* (tesis de Maestría, Montemorelos, México
- Bueso (2016) *la relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de industrias calan en la zona norte*, Tesis de Maestría, San Pedro, Honduras.
- Caruitero y Riccer (2014) *relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional de la libertad*, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, Trujillo, Perú.
- Figuroa (2015) *Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental*, para optar el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial, Asunción, Guatemala.
- Gonzales (2015) *Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de docentes en Educación Media General*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Educativa,

Maracaibo, Venezuela.

Montaña y Torres (2015) *Caracterización de la cultura organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de procesos de cambio en las Organizaciones*, tesis, Bogotá, Colombia.

Roca (2012) *Relación entre la Comunicación Interna y Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. Tesis Ayacucho, periodo 2009- II Lima, Perú.

Távora (2015) *Satisfacción Laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría N° 48 de Malingas – Tambogrande, Piura lima Perú*. Tesis Grado.

Tejada (2014) *Cultura Organizacional y Satisfacción Académica en estudiantes de la facultad de Enfermería – UNAP, 2013*, para optar el grado académico de Doctor en Educación, Iquitos, Perú.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017							
Autor: Br. Wilmer Miguel, Huangal Espinal							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles/ o rango
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es relación entre Implicación de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Consistencia de Cultura</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación que existe entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.</p> <p>Específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre Implicación de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre Consistencia de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la</p>	<p>General</p> <p>Existe relación positiva entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.</p> <p>Específicos</p> <p>Existe relación positiva entre Implicación de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.</p> <p>Existe relación positiva entre Consistencia de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaria</p>	<p>Variable 01:</p> <p>Cultura Organizacional</p>	<p>Implicación</p> <p>Consistencia</p> <p>Adaptabilidad.</p> <p>Misión</p>	<p>Empowerment trabajo en equipo desarrollo de capacidades</p> <p>Valores centrales de acuerdo coordinación e integración</p> <p>Orientación al cambio Orientación al cliente aprendizaje organizativo</p> <p>Dirección y aprendizaje estratégicos metas y objetivos visión</p>	<p>1-15</p> <p>16-30</p> <p>31-45</p> <p>46-60</p>	<p>Bueno =3</p> <p>Regular =2</p> <p>Malo =1</p> <p>Nunca =1</p> <p>Casi nunca =2</p> <p>A veces =3</p> <p>Casi siempre =4</p> <p>Siempre =5</p>

Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017?	Secretaria Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.	Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.	<p>Variable02:</p> <p>Satisfacción Laboral.</p>	Satisfacción por el trabajo en general	Buena relación espíritu de colaboración estímulo de mejora reconocimiento	1-9	<p>Bueno =3 Regular =2 Malo =1</p>			
¿Cuál es la relación entre Adaptabilidad de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017?	Establecer la relación que existe entre Adaptabilidad de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017	Existe relación positiva entre Adaptabilidad de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	iluminación y ventilacion dispone buen espacio físico condiciones físicas y tecnológicas limpieza, higiene y salubridad	10-17		<p>Bueno =3 Regular =2 Malo =1</p>		
¿Cuál es la relación entre Misión de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017?	Establecer la relación que existe entre Misión de Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.	Existe relación positiva entre Misión de Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en la Secretaría Técnica de la UGEL 04 de Comas, 2017.		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	oportunidades Los objetivos, metas relación con sus autoridades apoyo de sus superiores.	18-23			<p>Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5</p>	
				Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	carrera funcionaria en institución. estabilidad en sus funciones igualdad y justicia disposiciones y leyes laborales	24-30				
				Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	proximidad y frecuencia superiores juzgan su tarea como es dirigido	31-34				
			Satisfacción con la remuneración	salario que usted recibe condiciones laborales aspectos laborales	35-37					

Variables		Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Método De investigación	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Métodos de análisis de datos
<p>V.1 Cultura organizacional</p> <p>Definición Conceptual</p> <p>Denison (2008) la cultura organizacional representa, en un sentido muy amplio y holístico, las cualidades de cualquier grupo humano específico Que se pasan de una generación a la siguiente porque se cree que son útiles para Supervivencia y adaptación.</p>	<p>V.2 satisfacción Laboral</p> <p>Definición Conceptual</p> <p>Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008) Citado a Locke (1976), definió a la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.</p>	<p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal.</p>	<p>*Población:</p> <p>Se trabajó con la población censal de 100 servidores del área de recursos humanos de la UGEL- 04 de Comas</p> <p>Muestra:</p> <p>No tiene por ser población censal</p>	<p>Teniendo en cuenta el tipo y diseño de la investigación y las características de las variables, se utilizó el método hipotético-deductivo.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>*Técnica</p> <p>-Encuesta</p> <p>*Instrumento</p> <p>-Cuestionario 60 ítems</p> <p>Validado por 3 expertos</p> <p>Administración: Colectiva e individual.</p> <p>Duración: 20 minutos</p> <p>Autor: Denison (2008)</p> <p>Variable 2:</p> <p>*Técnica</p> <p>-Encuesta</p> <p>*Instrumento</p> <p>-Cuestionario 37 ítems</p> <p>Validado por 3 expertos</p> <p>Administración: Colectiva e individual.</p> <p>Duración: 20 minutos</p> <p>Autor: Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (200)</p>	<p>Los análisis a que se someterán la información obtenida en esta investigación es mediante el uso de la estadística descriptiva para hallar la distribución de las frecuencias y se hizo uso la prueba de Rho Spearman, utilizando el programa spss22 se tabularon las tablas y gráficos.</p>

Anexo 3. Instrumentos

Cultura Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	60

Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
850,	37

		VARIABLE SATISFACCION LABORAL																																												
		V2D1 SATISFACCION POR EL TRABAJO GENERAL									V2D2 SATISFACCION CON EL AMBIENTE FISICO DEL TRAE									V2D3 SAT CON LA FORMEN QUE SER SU T									V2D4 SAT OP OR DESAROLLO				V2D5 SAT CON SUB				V2D6 SAT CON REM									
		V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	V2P23	V2P24	V2P25	V2P26	V2P27	V2P28	V2P29	V2P30	V2P31	V2P32	V2P33	V2P34	V2P35	V2P36	V2P37	TOTAL							
5	1	3	5	4	5	2	3	5	1	4	5	5	3	2	4	5	2	3	1	5	2	3	5	4	2	1	3	5	2	4	5	2	3	5	4	1	5	2	125							
6	2	1	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	115							
7	3	3	1	5	4	2	3	2	5	4	2	3	1	5	4	3	3	5	4	4	1	3	3	5	2	4	3	3	5	2	4	3	3	5	4	3	3	1	120							
8	4	2	4	3	1	5	2	4	1	4	5	2	4	3	4	2	4	2	4	5	5	2	4	2	3	5	2	4	2	1	5	2	4	2	4	2	1	2	113							
9	5	1	3	5	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	82						
10	6	5	2	5	4	2	5	1	5	3	1	5	3	1	5	2	3	5	4	5	3	5	1	5	2	5	1	4	2	5	3	5	2	4	5	1	5	3	4	2	3	127				
11	7	1	3	5	2	4	1	3	5	3	4	1	2	5	3	1	3	5	3	4	2	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	2	110							
12	8	3	1	5	4	2	3	3	5	4	5	3	5	1	4	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	2	1	3	5	4	4	3	3	5	125					
13	9	2	5	1	4	3	2	4	1	3	5	3	4	2	4	2	5	2	4	4	5	1	2	4	2	4	5	2	1	2	3	5	2	4	2	4	2	3	2	111						
14	10	1	3	2	5	4	1	3	2	4	5	1	4	3	2	5	3	2	4	2	4	1	3	4	2	3	1	3	2	5	2	1	3	1	2	1	2	1	3	4	101					
15	11	5	2	1	5	3	4	5	2	5	5	4	5	3	2	1	5	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	1	3	5	3	4	4	5	5	3	2	5	1	5	132				
16	12	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	3	1	3	3	115				
17	13	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	3	3	1	131			
18	14	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	122			
19	15	1	3	2	5	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	4	1	3	2	1	3	2	89			
20	16	5	3	4	2	5	1	5	1	5	3	5	3	5	2	5	2	3	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5	5	4	5	5	2	4	3	5	5	2	4	1	1	129				
21	17	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5	117			
22	18	3	5	1	4	2	3	3	5	4	5	3	1	5	4	2	3	5	4	1	4	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	2	3	3	5	4	5	3	3	5	2	3	1	2	123	
23	19	2	3	2	4	5	2	1	2	4	5	2	3	2	4	2	1	2	4	4	5	1	2	2	2	4	4	5	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	106		
24	20	1	3	2	5	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	5	1	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	4	2	1	3	2	1	3	2	92	
25	21	2	5	2	5	1	2	5	5	3	5	2	5	3	5	1	5	3	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	2	5	4	5	2	3	1	5	2	5	4	5	4	5	1	128		
26	22	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	2	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	2	1	3	5	3	1	3	5	113		
27	23	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	1	136	
28	24	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	122
29	25	1	3	2	5	2	1	3	2	4	2	1	3	2	2	1	3	2	2	5	2	1	3	2	2	5	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	5	1	3	2	3	1	3	2	87	
30	26	3	5	4	5	2	5	2	5	4	5	2	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	152		
31	27	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	3	115		
32	28	3	3	5	4	2	3	3	5	4	1	3	3	5	4	3	3	5	4	2	4	4	3	3	5	4	1	3	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	3	5	4	3	3	4	127	
33	29	2	4	3	4	5	2	3	2	4	5	2	3	1	4	2	3	2	4	5	3	1	4	2	4	5	3	1	4	2	4	5	2	3	2	4	5	2	4	1	3	2	3	2	112	
34	30	1	3	2	4	2	1	3	2	4	2	1	3	2	2	1	3	4	2	2	4	1	3	2	2	4	2	1	3	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	1	3	2	90	
35	31	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	1	2	3	4	114		
36	32	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	117		
37	33	2	3	5	4	2	3	1	5	4	2	3	3	5	4	3	2	5	4	2	4	3	2	5	4	2	4	3	2	5	3	4	3	1	5	4	1	3	3	5	4	3	2	5	122	
38	34	2	4	3	4	5	1	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	2	4	5	5	2	1	2	3	5	2	4	2	1	5	2	3	2	4	2	1	5	2	3	2	3	2	4	2	110
39	35	1	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	3	2	1	3	2	4	5	2	1	4	2	5	1	3	2	92
40	36	4	5	2	3	4	2	3	5	1	5	5	3	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	3	5	1	2	5	4	5	5	3	5	4	5	4	144
41	37	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	4	116		
42	38	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	138		
43	39	2	4	2	1	5	2	4	2	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	1	5	2	3	2	4	5	1	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	4	2	1	2	106		
44	40	1	3	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	1	3	2	2	5	2	1	3	2	2	5	2	1	3	2	4	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	89	
45	41	5	5	2	5	2	4	5	5	4	1	5	5	3	5	5	4	5	5	3	1	5	2	5	3	5	5	4	5	5	2	5	3	1	5	3	1	5	3	5	5	5	147			
46	42	1	2	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	116		
47	43	3	3	5	4	2	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	1	2	3	3	5	4	4	4	3	3	5	1	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	128		

44	48	1	3	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	1	3	2	2	5	2	1	3	2	4	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	83			
45	41	5	5	2	5	2	4	5	5	4	1	5	5	3	5	5	4	5	5	3	1	5	2	5	3	5	5	4	5	5	2	5	3	1	5	3	5	5	147			
46	42	1	2	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	146			
47	43	3	3	5	4	2	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	1	2	3	3	3	5	4	4	3	3	5	1	4	3	2	5	4	3	2	5	128		
48	44	2	4	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	122			
49	45	1	3	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	2	1	3	2	5	2	5	1	3	2	5	2	1	3	5	2	4	1	3	2	5	1	3	4	3	8		
50	46	5	5	3	5	2	5	2	5	4	5	1	5	4	5	3	5	3	5	3	5	1	5	2	5	2	5	3	5	4	5	5	3	3	5	1	5	1	5	144		
51	47	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	2	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	115			
52	48	3	3	5	4	1	3	3	5	4	2	3	3	5	4	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	1	3	3	5	2	4	3	3	5	4	3	2	1	122			
53	49	2	4	3	4	5	2	1	2	4	5	2	4	1	4	2	5	2	4	5	3	2	4	2	1	5	2	4	2	3	5	2	4	2	4	2	4	2	1	111		
54	50	1	3	2	5	2	1	3	5	2	2	1	3	4	2	1	3	2	4	2	5	1	3	2	4	2	1	3	2	5	2	1	3	2	4	1	3	2	34			
55	51	5	2	5	3	2	5	3	4	5	3	5	2	5	2	5	3	4	5	3	5	3	2	5	1	5	3	5	3	5	4	5	2	5	3	5	1	5	138			
56	52	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	2	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	145			
57	53	3	2	5	4	1	3	2	5	4	2	3	3	5	4	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	1	3	2	5	4	3	3	5	4	3	3	5	125				
58	54	2	1	2	4	5	2	3	2	1	5	2	4	2	3	2	4	2	1	5	5	2	3	2	3	5	2	4	2	3	5	2	4	2	3	2	4	2	187			
59	55	1	3	2	5	2	1	3	2	4	2	1	3	4	2	1	3	2	5	2	2	4	1	3	5	2	4	1	3	2	5	2	1	3	2	4	1	3	2	36		
60	56	5	2	5	3	1	5	4	2	5	3	2	5	3	4	5	2	5	2	5	2	5	2	5	4	5	2	5	4	5	2	5	1	5	3	5	2	5	135			
61	57	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	2	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	144			
62	58	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	2	134			
63	59	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	122			
64	60	1	3	4	2	5	1	3	2	4	2	1	3	4	5	1	3	2	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	4	1	3	3	2	1	3	2	3	8		
65	61	5	5	4	3	2	1	5	4	3	2	3	4	5	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	157			
66	62	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	2	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	147		
67	63	3	3	5	4	1	3	3	5	4	2	3	3	5	4	3	3	5	4	2	4	3	1	5	4	1	3	3	5	4	2	3	3	5	4	3	5	2	5	125		
68	64	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	122	
69	65	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73			
70	66	3	3	5	5	2	4	5	3	5	2	5	2	1	5	2	3	4	5	2	3	5	1	5	2	5	2	5	3	4	1	5	3	2	5	5	5	3	5	138		
71	67	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	2	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	147		
72	68	3	3	5	4	1	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	2	5	4	1	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	1	128			
73	69	2	4	2	4	5	2	4	3	4	5	2	1	3	4	2	4	3	4	5	1	2	4	2	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	144		
74	70	1	5	2	3	2	1	3	4	2	3	1	3	2	2	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	4	2	1	3	2	5	1	3	2	33			
75	71	5	4	5	3	2	1	5	4	3	2	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	5	3	2	1	5	4	3	2	1	3	5	4	3	2	1	5	148			
76	72	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	147			
77	73	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	138			
78	74	2	4	2	3	5	2	4	2	4	5	2	3	2	4	2	4	2	3	5	1	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	145		
79	75	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	77			
80	76	5	5	4	3	2	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	2	5	2	5	2	5	3	5	2	1	5	4	5	4	5	4	5	132		
81	77	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	147			
82	78	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	148			
83	79	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	122			
84	80	1	3	2	4	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	4	1	3	2	87
85	81	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151			
86	82	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	147			
87	83	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	2	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	137			
88	84	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	122	
89	85	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73			
90	86	5	2	5	3	5	5	5	1	5	2	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	155			
91	87	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	3	5	147			
92	88	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	2	4	3	3	5	4	1	3	3	5	4	2	3	3	5	4	3	3	5	131			
93</																																										

Anexo 5. Formato de validación

Validación de instrument por 3 expertos

Experto 1


CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción, 2015 II aula 207, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de la secretaria técnica de la UGEL 04 de Comas** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Wilmer Miguel Huángal Espinal.
D.N.I: 80079185

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variante: Cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Implementación	Empowerment Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	1-15	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	16- 30	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	31- 45	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	46- 60	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo	X		X		X		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	X		X		X		
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	X		X		X		
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo	X		X		X		
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado	X		X		X		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	X		X		X		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	X		X		X		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	X		X		X		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	X		X		X		
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	X		X		X		
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas	X		X		X		
12	Las capacidades del subalternos (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	X		X		X		
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	X		X		X		
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	X		X		X		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo*	X		X		X		

DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan	X		X		X	
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	X		X		X	
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos comportamos	X		X		X	
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas	X		X		X	
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	X		X		X	
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	X		X		X	
22	Este grupo tiene una cultura «fuertes»	X		X		X	
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	X		X		X	
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave*	X		X		X	
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	X		X		X	
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	X		X		X	
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	X		X		X	
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	X		X		X	
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización*	X		X		X	
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	X		X		X	

DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	X		X		X	
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	X		X		X	
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas	X		X		X	
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias*	X		X		X	
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	X		X		X	
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	X		X		X	
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones	X		X		X	
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	X		X		X	

39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes*	X		X		X	
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	X		X		X	
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	X		X		X	
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados	X		X		X	
43	Muchas ideas «se pierden por el camino»*	X		X		X	
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	X		X		X	
45	Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda»	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	X		X		X	
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones	X		X		X	
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo	X		X		X	
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	X		X		X	
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara*	X		X		X	
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	X		X		X	
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	X		X		X	
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar	X		X		X	
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	X		X		X	
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo	X		X		X	
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	X		X		X	
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo	X		X		X	
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo*	X		X		X	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	X		X		X	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Florez Sotelo Wilfredo Sebastian* DNI: *06175729*

Especialidad del validador: *Gestión gerencial empresarial / Finanzas*

20 de Mayo del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Mag. Wilfredo S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al constructo o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se evaluó sin dificultad alguna el enunciado del ítem, se concibe, es claro y directo.

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

Satisfacción laboral



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción por el trabajo en general	Organización de personal	1-9	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Estilo de comunicación	10 - 17	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Evaluación de desempeño	18 - 23	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Superación personal	24 - 30	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Capacidad de desempeño	31 - 34	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la remuneración	Capacidad profesional	35 - 37	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	X		X		X		
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	X		X		X		
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	X		X		X		
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	X		X		X		
5	Sus colegas de su grupo de trabajo	X		X		X		
6	Atención que se presta a sus sugerencias	X		X		X		
	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	X		X		X		
7	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	X		X		X		
8	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	X						
9	El apoyo administrativo que usted recibe.							
	DIMENSIÓN 2							
10	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
12	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
13	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	X		X		X		
14	La temperatura de su local de trabajo.	X		X		X		

16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X	
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X	
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X	
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	X		X		X	
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	X		X		X	
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	X		X		X	
23	El apoyo que recibe de sus superiores.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	X		X		X	
25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	X		X		X	
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo	X		X		X	
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	X		X		X	
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X	
29	Su grado de satisfacción general con esta institución.	X		X		X	
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	X		X		X	
32	La supervisión que ejercen sobre usted	X		X		X	
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	X		X		X	
34	La forma en que usted es dirigido	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
35	El salario que usted recibe	X		X		X	
36	Sus condiciones laborales	X		X		X	
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

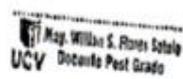
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Florez Solís Wilmar Sebastián DNI: 06175129

Especialidad del validador: Gestión gerencial empresarial / Economía

20 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.



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

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

Experto 02



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción, 2015 II aula 207, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de la secretaria técnica de la UGEL 04 de Comas y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Wilmer Miguel Huángal Espinal.
D.N.I: 80079185

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Implementación	Empowerment Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	1-15	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	16- 30	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	31- 45	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	46- 60	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo	X		X		X		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	X		X		X		
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	X		X		X		
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo	X		X		X		
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado	X		X		X		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	X		X		X		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	X		X		X		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	X		X		X		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	X		X		X		
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	X		X		X		
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas	X		X		X		
12	Las capacidades del «banquillo» (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	X		X		X		
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	X		X		X		
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	X		X		X		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo*	X		X		X		

DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los líderes y directores practican lo que preguntan	X		X		X	
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	X		X		X	
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que riga la forma en que nos conducimos	X		X		X	
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas	X		X		X	
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	X		X		X	
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	X		X		X	
22	Este grupo tiene una cultura «fuertes»	X		X		X	
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	X		X		X	
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave*	X		X		X	
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	X		X		X	
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	X		X		X	
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	X		X		X	
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	X		X		X	
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización*	X		X		X	
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	X		X		X	

DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	X		X		X	
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	X		X		X	
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas	X		X		X	
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencia*	X		X		X	
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	X		X		X	
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	X		X		X	
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones	X		X		X	
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	X		X		X	

39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes*	X		X		X	
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	X		X		X	
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	X		X		X	
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados	X		X		X	
43	Muchas ideas «se pierden por el camino»*	X		X		X	
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	X		X		X	
45	Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda»	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	X		X		X	
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones	X		X		X	
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo	X		X		X	
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	X		X		X	
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara*	X		X		X	
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	X		X		X	
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	X		X		X	
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar	X		X		X	
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	X		X		X	
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo	X		X		X	
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	X		X		X	
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo	X		X		X	
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo*	X		X		X	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	X		X		X	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivera Castilla Samuel DNI: 09722872

Especialidad del validador: Mg. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se refiere sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

19 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

Satisfacción laboral

Satisfacción laboral



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción por el trabajo en general	Organización de personal	1-9	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Estilo de comunicación	10 - 17	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Evaluación de desempeño	18 - 23	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Superación personal	24 - 30	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Capacidad de desempeño	31 - 34	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la remuneración	Capacidad profesional	35 - 37	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	X		X		X		
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	X		X		X		
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	X		X		X		
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	X		X		X		
5	Sus colegas de su grupo de trabajo	X		X		X		
6	Atención que se presta a sus sugerencias	X		X		X		
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	X		X		X		
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	X		X		X		
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	X						
9	El apoyo administrativo que usted recibe.							
	DIMENSIÓN 2							
10	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
12	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
13	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	X		X		X		
14	La temperatura de su local de trabajo.	X		X		X		

16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X	
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X	
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X	
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	X		X		X	
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	X		X		X	
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	X		X		X	
23	El apoyo que recibe de sus superiores.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	X		X		X	
25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	X		X		X	
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo	X		X		X	
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	X		X		X	
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X	
29	Su grado de satisfacción general con esta institución.	X		X		X	
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	X		X		X	
32	La supervisión que ejercen sobre usted	X		X		X	
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	X		X		X	
34	La forma en que usted es dirigido	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
35	El salario que usted recibe	X		X		X	
36	Sus condiciones laborales	X		X		X	
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):	<u>Si hay suficiencia</u>		
Opinión de aplicabilidad:	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:	<u>Rivera Castillo Samuel</u>	DNI:	<u>07722872</u>
Especialidad del validador:	<u>Mg. Administración</u>		

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

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

19 de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

Experto 03

Cultura organizacional

Validación de instrument por 3 expertos


CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción, 2015 II aula 207, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de la secretaria técnica de la UGEL 04 de Comas y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Wilmer Miguel Huángal Espinal.
D.N.I: 80079185

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Implementación	Empowerment Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	1-15	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	16- 30	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	31- 45	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	46- 60	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo	X		X		X		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	X		X		X		
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	X		X		X		
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo	X		X		X		
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado	X		X		X		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	X		X		X		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	X		X		X		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	X		X		X		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	X		X		X		
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	X		X		X		
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas	X		X		X		
12	Las capacidades del subalterno (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	X		X		X		
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	X		X		X		
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	X		X		X		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo*	X		X		X		

DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los líderes y directores practican lo que predicamos	X		X		X		
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	X		X		X		
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos	X		X		X		
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas	X		X		X		
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	X		X		X		
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	X		X		X		
22	Este grupo tiene una cultura «buenos»	X		X		X		
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	X		X		X		
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave*	X		X		X		
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	X		X		X		
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	X		X		X		
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	X		X		X		
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	X		X		X		
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización*	X		X		X		
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	X		X		X		

DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	X		X		X		
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	X		X		X		
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas	X		X		X		
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias*	X		X		X		
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	X		X		X		
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	X		X		X		
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones	X		X		X		
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	X		X		X		

39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes*	X		X		X	
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	X		X		X	
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	X		X		X	
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados	X		X		X	
43	Muchas ideas «se pierden por el camino»*	X		X		X	
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	X		X		X	
45	Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda»	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	X		X		X	
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones	X		X		X	
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo	X		X		X	
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	X		X		X	
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara*	X		X		X	
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	X		X		X	
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	X		X		X	
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar	X		X		X	
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	X		X		X	
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo	X		X		X	
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	X		X		X	
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo	X		X		X	
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo*	X		X		X	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	X		X		X	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: YPA ROSA CADRENA CUETO DNI: 06076309

Especialidad del validador: MAGISTER EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

20 de Mayo del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Satisfacción laboral



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción por el trabajo en general	Organización de personal	1-9	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Estilo de comunicación	10 - 17	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Evaluación de desempeño	18 - 23	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Superación personal	24 - 30	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Capacidad de desempeño	31 - 34	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)
Satisfacción con la remuneración	Capacidad profesional	35 - 37	Pertinencia (1) Relevancia (2) Claridad (3)

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	X		X		X		
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	X		X		X		
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	X		X		X		
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	X		X		X		
5	Sus colegas de su grupo de trabajo	X		X		X		
6	Atención que se presta a sus sugerencias	X		X		X		
	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	X		X		X		
7	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	X		X		X		
8	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	X						
9	El apoyo administrativo que usted recibe.							
DIMENSIÓN 2								
10	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
12	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
13	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	X		X		X		
14	La temperatura de su local de trabajo.	X		X		X		

15	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X		
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X		
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X		
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	X		X		X		
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	X		X		X		
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	X		X		X		
23	El apoyo que recibe de sus superiores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	X		X		X		
25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	X		X		X		
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo	X		X		X		
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	X		X		X		
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		
29	Su grado de satisfacción general con esta Institución.	X		X		X		
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
		Si	No	Si	No	Si	No	
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	X		X		X		
32	La supervisión que ejercen sobre usted	X		X		X		
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	X		X		X		
34	La forma en que usted es dirigido	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
		Si	No	Si	No	Si	No	
35	El salario que usted recibe	X		X		X		
36	Sus condiciones laborales	X		X		X		
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YPA ROSA CADRENA CUETO DNI: 06076309

Especialidad del validador: MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

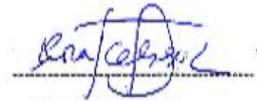
20 de Mayo del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, claro y directo

Nota: Suficiencia, es una suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.