



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de  
atención al ciudadano, Lima – 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Percy Alexander Torres Cahuana

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2017**

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
**Presidente**

Dra. Lidia Neyra Huamani  
**Secretario**

Dr. Alejandro Menacho Rivera  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis adorados y amados hijos Alexandra, Andrea, Gustavo y Oriana, quienes representan la razón de mi existir, y han sido mi mayor motivación para nunca rendirme y por quienes batallaré día a día para darles un mejor futuro.

A mis padres Don Gregorio que en paz descansa y Doña Olga quienes supieron guiar mi camino desde la infancia y encaminarme hacia una vida llena de amor, trabajo, honradez y disciplina. También a todas mis amistades compañeros de trabajo y estudios los que me alentaron apoyaron en este arduo camino de esfuerzo y excelencia profesional con el objetivo de culminar la maestría en gestión pública.

### **Agradecimiento**

Se agradece a la Universidad César Vallejo, por ayudarme a cumplir con mis estudios de maestría, a los laboriosos docentes que me condujeron y facilitaron sus conocimientos y experiencias para desarrollar exitosamente todos los cursos propuestos durante estos dos años de formación profesional, en especial al asesor de la universidad el Dr. Alejandro Menacho Rivera y en particular a un gran amigo quien me facilitó las herramientas necesarias en el ámbito laboral al Dr. José Luis Aguilar Sáenz, quienes con su sapiencia y conocimientos supieron guiar la presente investigación hacia una feliz culminación.

## Declaración jurada

Yo, Percy Alexander Torres Cahuana, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N.º 10435149 con la tesis titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima - 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha considerado con rigurosidad las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, ni parcialmente ni en su totalidad; asimismo, no ha sido publicada ni presentada precedentemente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos mostrados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto las conclusiones que se presentan en la tesis constituyen un aporte a la realidad investigada.

Conforme a lo anterior, la investigación se basó en la autenticidad, veracidad y honestidad científica, por tanto, no se sustenta en el fraude, ni en la presentación de datos falsos, ni en el autoplagio. En vista de ello, asumo los efectos y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome al reglamento vigente de la Universidad César Vallejo.

Percy Alexander Torres Cahuana

DNI N.º 10435149

## Presentación

Señores miembros del jurado

La investigación desarrolló como objetivo de estudio determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017.

De esta manera, la investigación busca conocer por los canales que corresponden el grado de relación y fuerza entre ambas variables de estudio. Para lo cual, el trabajo de investigación se ha organizado en siete apartados como títulos, teniendo en cuenta el protocolo de tesis emanada por la Universidad Privada César Vallejo. A continuación, presento los apartados que se desarrollan de la siguiente manera. En el título I, se ha presentado la introducción de la investigación conformado por los antecedentes internacionales, antecedentes nacionales además del marco teórico. En el título II, se desarrolló el marco metodológico. En el título III, se presentaron y contrastaron los resultados a partir del procesamiento de los datos recolectados por un instrumento de encuesta. En el título IV, se ha considerado la discusión de los resultados. En el título V, se definieron las conclusiones a los que se llegó con el trabajo de investigación, en el título VI, se establecieron las recomendaciones del caso y por último para finalizar en el título VII, se presentaron las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes del estudio.

**Índice de contenido**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica	20
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	39
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Método	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Consideraciones éticas	49

<b>III. Resultados</b>	50
<b>IV. Discusión</b>	65
<b>V. Conclusiones</b>	70
<b>VI. Recomendaciones</b>	72
<b>VII. Referencias</b>	74
<b>Anexos</b>	79
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario para medir la cultura organizacional	
Anexo 3. Cuestionario para medir la satisfacción laboral	
Anexo 4. Validaciones	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6. Artículo científico	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Tabla de distribución de la variable cultura organizacional	42
Tabla 2.	Tabla de distribución de la variable satisfacción laboral	43
Tabla 3.	Tabla de distribución de la población de un Centro de Atención al Ciudadano	45
Tabla 4.	Tabla de valoración de categorías del instrumento Cultura Organizacional	47
Tabla 5.	Tabla de valoración de categorías del instrumento Satisfacción Laboral	48
Tabla 6.	Tabla de distribución del coeficiente Alfa de Cronbach	48
Tabla 7.	Tabla de frecuencias de la variable 01: Cultura organizacional	51
Tabla 8.	Tabla de frecuencias de la dimensión 01: Relaciones y cooperación	52
Tabla 9.	Tabla de frecuencias de la dimensión 02: Iniciativa, innovación y creatividad	53
Tabla 10.	Tabla de frecuencias de la dimensión 03: Identificación de la organización	54
Tabla 11.	Tabla de frecuencias de la dimensión 04: Toma de decisiones	55
Tabla 12.	Tabla de frecuencias de la variable 02: Satisfacción laboral	56
Tabla 13.	Tabla de frecuencias de la dimensión 01: Participación	57
Tabla 14.	Tabla de frecuencias de la dimensión 02: Prestación de servicio	58
Tabla 15.	Tabla de frecuencias de la dimensión 03: Factores intrínsecos	59
Tabla 16.	Criterios para evaluación de significancia (error inferior al 5%)	60
Tabla 17.	Criterios para evaluación del coeficiente de correlación	61
Tabla 18.	Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis general	62
Tabla 19.	Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para	

	la hipótesis específica 01	62
Tabla 20.	Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 02	63
Tabla 21.	Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 03	64

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de la cultura organizacional	51
Figura 2. Distribución porcentual de las relaciones y cooperación	52
Figura 3. Distribución porcentual de la iniciativa, innovación y creatividad	53
Figura 4. Distribución porcentual de la identificación de la organización	54
Figura 5. Distribución porcentual de la toma de decisiones	55
Figura 6. Distribución porcentual de la satisfacción laboral	56
Figura 7. Distribución porcentual de la participación	57
Figura 8. Distribución porcentual de la prestación de servicio	58
Figura 9. Distribución porcentual de los factores intrínsecos	59

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. En cuanto al diseño de investigación; es no experimental, de alcance; correlacional y de tipo básica.

Siendo la investigación de enfoque cuantitativo realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano. Para la recolección de datos de la variable cultura organizacional, se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, el cual indica una confiabilidad alta. Para la variable satisfacción laboral, igualmente se utilizó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, indicando en ambas variables una confiabilidad alta, respecto a la validez de los instrumentos la brindaron dos temáticos y un metodólogo, quienes coincidieron en determinar; que son aplicables los instrumentos para medir ambas variables de estudio. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman.

Los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de datos indicaron que: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05

**Palabras clave:** *relaciones y cooperación, iniciativa, innovación y creatividad, toma de decisiones, participación y factores intrínsecos.*

## Abstract

The present research had as general objective to determine how the organizational culture relates to the job satisfaction of a Citizen Attention Center, Lima - 2017. In terms of research design; is non-experimental, outreach; correlational and basic type.

Being the research of quantitative approach realized in 55 workers of a Center of Attention to the Citizen. For the data collection of the organizational culture variable, we applied the survey technique, which used an ordinal scale questionnaire, which indicates a high reliability. For the labor satisfaction variable, we also used the survey technique that used an ordinal scale questionnaire, indicating in both variables a high reliability, with respect to the validity of the instruments provided by two thematic and a methodologist, who agreed on decide; that the instruments for measuring both study variables are applicable. The Spearman statistic was applied to the inferential data process.

The results obtained after processing and data analysis indicated that: There is a relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the personnel working in a Citizen Attention Center - Lima, 2017. This is demonstrated by the Spearman test and a significance value less than 0.05

**Key words:** relationships and cooperation, initiative, innovation and creativity, decision making, participation and intrinsic factors.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Internacionales

González y Sánchez (2013) desarrollaron la tesis titulada: *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*. Según la metodología utilizada el estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La investigación tuvo como objetivo conocer las diferentes condicionantes socio-laborales y organizativos que determinan el nivel de satisfacción laboral en los directivos del sector hotelero. Asimismo, el estudio buscó poner en marcha políticas que fomenten el desarrollo del capital humano en los centros de labores. La investigación concluyó: que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando favorablemente la relación con los compañeros y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino.

Hernández (2012) realizó la tesis titulada: *La cultura organizacional como factor de éxito en una empresa*. De acuerdo al objetivo tratado la investigación tuvo como propósito evaluar la cultura organizacional y evaluar la imagen e identidad de la empresa para la creación de una nueva. De acuerdo con la metodología de estudio desarrolló un estudio descriptivo – teórico de diseño explicativo, asimismo el estudio elaboró un análisis de las principales y primordiales definiciones y conceptos del tema, igualmente elaboró un diagnóstico FODA, indicando que el clima organizacional influye en el buen funcionamiento laboral de cada uno de sus integrantes. La investigación concluyó que la cultura organizacional comunica un sentido de identificación a cada trabajador, siendo su conducta un modelo de acción que conviene a la organización y a sus objetivos. Además, la cultura organizacional es uno de los componentes demostrativos para impulsar la competitividad de la empresa, reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la ejecución de las actividades de la empresa creándose un clima de compañerismo y al mismo tiempo de entrega en el trabajo. También se determinó

que la empresa que tiene un clima favorable y agradable siempre retribuye el esfuerzo de sus trabajadores reflejándose en el aumento de su nivel de producción y en una mejora de la organización.

Lanas (2014) desarrolló la tesis titulada: *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral, asimismo propuso que la cultura organizacional si influye en la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores. La metodología desarrollada consideró un diseño de estudio no experimental, correlacional y de tipo básica, trabajando sobre una muestra de 33 servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. El estudio concluyó en los siguientes resultados: la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la recomendación de que se potencien los factores positivos de la cultura organizacional y se controlen los factores negativos, con la finalidad de optimizar la satisfacción y rendimiento de los servidores.

Libreros (2012) desarrolló la tesis titulada: *Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los Servidores Públicos de una Institución pública del Valle del Cauca*. El estudio planteó como objetivo mostrar la relación que existe entre Cultura Organizacional y el bienestar laboral. La metodología de estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, además conto con una muestra del 50% de los trabajadores públicos de una institución pública del Valle del Cauca, utilizando como instrumento de recolección de datos al cuestionario que hizo uso de la técnica de la encuesta. Concluyendo en los siguientes resultados: se determinó que el Bienestar Laboral es un factor que permite un adecuado funcionamiento en las instituciones públicas incidiendo en su eficacia y eficiencia y en la mejora de la calidad de la educación. De esta forma, se determinó que aquellas organizaciones con sistemas formados por personas, quienes cooperan y cumplen con los

objetivos de la organización se encuentran relacionados y poseen cada uno de ellos sus propias dinámicas e identificación. El Bienestar laboral y la cultura Organizacional se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que, en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan estableciendo diferentes tipos de dinámicas relacionales.

Pérez (2012) desarrolló la investigación titulada: *La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde el enfoque de cultura corporativa*. El estudio propuso una metodología basada en la selección, descripción y análisis del corpus documental, es decir de trabajos de investigación realizados sobre satisfacción laboral publicados en los años 2000 al 2010. La selección del material documental tomo en cuenta criterios de inclusión y exclusión. Concluyendo: que existe una relación entre las dimensiones del CCQ (dominio de desempeño, dominio de recursos humanos, dominio de toma de decisiones, dominio de relaciones) en la satisfacción de los trabajadores con su trabajo. Las dimensiones desempeño, recursos humanos, toma de decisión y relaciones personales, resultan ser indicadores útiles para analizar distintos factores de la cultura que se incluyen en la satisfacción laboral.

### **Nacionales**

García (2015) realizó la tesis titulada: *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015*. El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015. De acuerdo a la metodología desarrollada la investigación fue descriptiva correlacional, de modelo cuantitativo, aplicado a una población censal de 200 trabajadores, utilizando como instrumento al cuestionario de autoría de Almeida compuesto con 20 reactivos con un puntaje máximo de 5 puntos. El estudio logró las siguientes conclusiones: se ha demostrado que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, en las dimensiones misión, visión, valores, políticas, estrategias y programas. Asimismo, se determinó que existe una relación satisfactoria con la estructura, equipo, grupos, clima, funciones

y órganos. También se concluyó que existe una relación favorable derivada de acciones, actividades, participación y comunicación proyectadas de la empresa en sus colaboradores del área administrativa.

Godoy (2013) realizó la tesis titulada: *La cultura organizacional y la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica*. El estudio tuvo como objetivo general evaluar como la cultura organizacional se relaciona directamente con la calidad de vida laboral de los administrativos de la Universidad Nacional San Luis de Gonzaga de Ica. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño correlacional y de tipo básico, aplicado a una muestra de 358 elementos. El estudio utilizó el cuestionario para recolectar datos, asimismo se recurrió al estadístico de Chi Cuadrado con una significancia menor de 0,05 %. Concluyendo en los siguientes resultados: la cultura organizacional se relaciona directamente en la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional San Luis de Gonzaga de Ica.

Manosalvas (2015) realizó la tesis titulada: *El clima organizacional y la satisfacción laboral, un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. En cuanto a la metodología se considera que la población estuvo constituida por 193 personas del personal público de una institución en salud, que fueron elegidos de manera probabilística en forma aleatoria. Se utilizó como instrumento de medición una escala tipo Likert de 7 puntos para medir ambas variables de estudio. Concluyendo el estudio en los siguientes resultados: las variables utilizadas y sus modelos de medida pueden adaptarse fácilmente a otros contextos, gracias a las teorías y conceptos que los respaldan. Se recomienda replicar el estudio en otros contextos e incluir aspectos culturales que puedan, de alguna manera, o intuir en la relación con otros constructos. Asimismo, los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática.

Oscoco (2015) realizó la investigación titulada: *Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. El objetivo del

estudio fue determinar la relación entre la Responsabilidad Social y La Satisfacción laboral. La investigación fue de tipo descriptiva comparativa, de diseño experimental transversal aplicada en una muestra intencional de 20 trabajadores de características similares, divididos en 2 grupos, cada uno conformado de 10 elementos participantes, un grupo participo del programa de responsabilidad social, aplicándose un cuestionario de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979). Las conclusiones reportan diferencias significativas entre el grupo que no participó del que sí participó. Asimismo, se concluye que los programas de responsabilidad social afectan de manera positiva la satisfacción laboral, también se demostró a través de varios estudios, que la contribución de los programas de responsabilidad social en la mejora de calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad.

Salazar (2013) realizó la tesis titulada: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. La investigación tuvo como objetivo general medir la satisfacción laboral en tres municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlas y mejorarlas. En cuanto a la metodología el estudio trabajó con 3 variables: condición laboral, género y tiempo de servicio en cada municipalidad, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores. Las conclusiones obtenidas en el estudio indicaron que la satisfacción laboral reportados por los trabajadores en cada una de las tres municipalidades se encuentran en un nivel promedio, además, se ha señalado que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. En ese sentido, los trabajadores tienen disposición para el trabajo y están conformes con el sueldo que reciben.

Vargas (2015) realizó la tesis titulada: *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque*. Según la metodología el estudio desarrolló un enfoque cuantitativo de diseño correlacional

y corte transversal, trabajando con una población censal de 87 trabajadores directivos, los cuales comprenden a docentes y administrativos. Para la medición de ambas variables se utilizó un cuestionario, y para determinar su influencia se recurrió a la prueba de Chi cuadrado. Obteniendo las siguientes conclusiones: existe influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" la misma que se da en forma positiva ( $r = 0.452$ ), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que perturbarían el normal desarrollo del clima organizacional en la institución citada anteriormente. El personal directivo debe asumir la dirección de la organización de acuerdo a las metas y objetivos debidamente planeados, esto debe realizarse de manera que influya, inspire y movilice las acciones de la comunidad educativa.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Variable: Cultura Organizacional**

De la Garza (2012) señaló:

La cultura organizacional es un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social (p. 22).

Conforme a lo señalado, la cultura organizacional promueve el compromiso e identidad como un modelo activo de crecimiento personal y progreso económico, de tal forma los trabajadores se convierten en empleados comprometidos, creativos, innovadores y productivos e identificados con la cultura de la empresa a la cual representan.

Según Gan y Triginé (2013) “la cultura es la forma de ser y actuar de una organización, es como su personalidad. Significa modificar las actitudes negativas de los trabajadores por una actitud de mejora constante, de auto perfeccionamiento en los valores, en la estrategia y en la reingeniería de los procesos” (p. 2).

En línea con lo anterior, la cultura crea o imprime los valores respecto a la innovación y mejora como modelo a seguir mediante el cumplimiento de acciones solidas entre los empleados en todos los departamentos hasta convertirlos en una organización eficiente y rentable en talento humano y por ende en los servicios o productos que ofrecen.

Para Martínez (2013) la cultura organizacional implica toda ocurrencia o procedimientos que se siguen o están establecidos por la coordinación de todas las áreas, administrados por parámetros de motivación, tradición, costumbre o por un sistema ideológico e incluso filosófico de componentes subjetivos formados en determinados contextos y escenarios (p. 66).

Según el autor, la cultura organizacional, explica el comportamiento al interior de una organización o centro de labores, también determina como piensa, siente y percibe los diferentes contextos y significados que desarrolla una organización. No obstante, cabe precisar que cada organización tiene su propia cultura, doctrina, modelo y una forma de internalizar el comportamiento y creencias del empleador, el cual imprime el estilo organizativo a seguir.

Otro aspecto a considerar, son que en muchas organizaciones la disminución de la productividad y la poca creatividad de sus empleados, es ocasionada por una cultura organizacional disfuncional justificada por la baja moral de los empleados y una falta de capacidad para buscar soluciones a los nuevos problemas planteados, asimismo presentan expectativas con falta de claridad, poca empatía, comunicación deficiente y un ambiente laboral poco placentero y estresante.

### **Concepto de cambio organizacional**

Las actuales organizaciones deben caracterizarse por ser dinámicas, abiertas y complejas, de esta forma cada organización difiere de otra, y en esa perspectiva cada una de ellas desarrolla su propia estructura interior, su propio dinamismo, manteniendo o proponiendo sus propios cambios e implementación.

En ese sentido Romero, Matamoros y Campos (2013) señalaron:

El concepto no es algo nuevo y como tal se plantea desde los años 90, por diversos autores a través de diversas tipologías, precisando que lo importante y fundamental en el cambio organizacional es el tiempo, las acciones y el ritmo con el cual surge el cambio, resaltando, sin embargo, en otras definiciones como: el cambio está vinculado a la acción humana en la suma de condiciones institucionalizadas. También la organización nace de las estructuras cognoscitivas y es una propiedad saliente del cambio; por consiguiente, todas las acciones tienen sentido y lógica en la praxis de una organización (p. 6).

Para tal efecto, el cambio organizacional desde una perspectiva neo institucional observa la acción de los trabajadores desde una perspectiva exógena, por ello, la organización sería medible, observable y sujeta a evaluación respecto a su cambio y comportamiento organizacional.

### **Cambio evolucionario y revolucionario**

Desde las teorías de cambio organizacional se conforman dos conceptos fundamentales: el primero es definido como cambio evolucionario y el segundo como cambio revolucionario.

Según Romero, Matamoros y Campos (2013) señalaron que:

Los enfoques que manejan estas nociones aseveran que el futuro de una organización estará permeado por períodos largos de

transformaciones progresivas marcadas por breves períodos de fuertes evoluciones en cada una de sus fases de desarrollo, de esta forma la organización busca, a través de cambios leves y progresivos alcanzar la cohesión y congruencia interna entre la táctica, la cultura, su gente y los procesos que permiten colocar a la organización sobre una igual trayectoria (p. 8).

Por lo tanto, el cambio organización sugiere un cambio en el arquetipo estructural a uno evolutivo y revolucionario para mejorar o cambiar radicalmente la organización, en cada una de las fases o ciclos cambiantes de su vida institucional o corporativa, a través de los cuales, la organización reemplaza la turbulencia a un desafío ético centralizado en el profesionalismo tanto en calidad como en eficiencia asociados al conocimiento y experiencia de la organización.

### **Elementos de la cultura organizacional**

Según Garay (2012) los componentes de la cultura organizacional se encuentran orientados por el ambiente y contexto de trabajo, tal es el caso que los caracteres se definen por características internas como externas dentro de la cultura, como son “la tecnología, costumbres, hábitos, modos de conducta, funciones, cargos roles, ritos, ceremonias y rutinas, redes de comunicación, sistema de valores, mitos y creencias” (p. 23).

Según lo expuesto, los elementos culturales se cimientan desde adentro, pero también subrayan la existencia de fuertes influencias ideológicas desde la organización del medio social. En este sentido, la cultura se construye en la interacción diaria de los integrantes del colectivo social, pero potencialmente se puede utilizar estratégicamente por la dirección para que los demás empleados acepten formas de pensar y conducirse definidas como funcionales para la estrategia establecida. De tal la cultura organizacional es una unidad de creencias y valores, en un contexto de subculturas con contrastes y hasta con oposiciones valorativas. Por lo tanto, la cultura organizacional no es necesariamente compacta y es dable o posible que convivan diversas subculturas con diferentes

presunciones acerca de las formas convenientes de pensar u operar en una organización.

Si bien es cierto, coexisten diversos intereses y lógicas de pensamiento se puede convivir en armonía respetando los valores y creencias de cada grupo con mayor o menor poder relativo. En vista de ello, el cambio cultural debe mostrarse conforme a la cultura organizacional desde un sistema plural, heterogéneo y complejo, a uno diverso diferente, innovador y creativo de mayor complejidad y mayor dimensión.

### **Sistema de valores de la cultura organizacional**

Los valores éticos se formulan en compromisos y responsabilidades, en ese sentido Le Vinsón (2012) señaló:

Los valores éticos se formulan en compromisos entre los miembros de una organización, los cuales influyen en sus actitudes, opiniones y desempeños en la forma como se responde al trabajo, a las reglas, en el contacto persona a persona y en lo que respecta a los intereses institucionales (p. 22).

En consecuencia, la organización saludable es aquella que se sustenta en un modelo de valores organizacionales, que en sí recoge las debilidades y aspiraciones del empleador para crear un ambiente de cooperación, participación y colectivismo orientados a ideologías o constructos donde predominan los intereses de la organización, los cuales están destinados o encaminados en el corto y mediano plazo a la satisfacción personal, laboral y de productividad.

Dentro de este marco, los valores organizacionales son predictores de la eficiencia de la compañía, comprendidos en la identidad de la organización, en esa razón la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, en términos de alta implicación lo que significa que a mayor nivel de la cultura organizacional mayor será la satisfacción laboral de los empleados.

A lo anteriormente expuesto, Gonzáles y Rey (2014) declararon que “el sosiego de los trabajadores constituye un tema de alta escala tanto a nivel organizacional como social. Por tanto, los valores culturales tienen un efecto en el ambiente de trabajo” (p. 11).

Por tanto, los valores organizacionales legitiman la identidad de una organización a través de comportamientos y cumplimientos de objetivos al interior de la organización, por ello los valores en una organización constituyen un procedimiento normativo y racionalizado de predilecciones, o selecciones en las preferencias de los empleados según los medios y fines deseados, los cuales influyen en la elección de ciertos cursos de acción o en su adhesión o apoyo a la esencia de la organización. Asimismo, los valores constituyen un elemento integrador entre los valores organizacionales y la vida de los empleados, de este modo los valores transmiten mensajes o contenidos que influyen en el desempeño de las organizaciones de forma intrínseca y dinámica en la consecución de estrategias o procedimientos que trasciendan los intereses y deseos subjetivos a un modelo interno que guíe el desempeño laboral, manteniendo patrones de actuación concordantes con el perfil de la organización.

### **Modelo de Iceberg en la cultura organizacional**

Según Spencer y Spencer (citados por Villalobos, Quirós y León 2013) señalaron:

El modelo ICEBERG, desde la psicología comportamental implica conocer la personalidad y comportamientos de la persona. Por ello subrayaron la competencia como una característica subyacente en una persona y que esta causalmente conexas con un criterio de referencia y un desempeño superior en un trabajo desarrollado. La capacidad revela la parte honda y duradera de la personalidad y a su vez permite anunciar la conducta en una amplia diversidad de contextos, tareas y desempeños, en tal sentido la competencia predice la conducta y por ende la calidad de su desempeño laboral (p.4).

Según el modelo Iceberg, los autores consideraron que las competencias tienen dos grandes niveles uno evidente observable y medible y en cierta forma posible de modificación y otro recóndito o profundo que supone mayores problemas de cambio. La competencia según este modelo se congrega en dos vertientes:

El ámbito oculto: se encuentran los motivos, deseos, creencias que afectan las acciones de las personas. Asimismo, estas características o rasgos están determinadas por su personalidad, actitudes, su nivel emocional, perspectivas del futuro, valores, emotividad, proyectos de vida y familia, de este modo este componente es inferido por factores o indicadores implícitos o inconscientes y por tanto son difíciles y costosas de modificar. De este modo según este modelo estas variables se encuentran debajo del agua que es la parte oculta del ICEBERG y por tanto alteran las competencias observables o visibles que están por encima del agua.

El ámbito visible: en este modelo el juicio y la práctica se encuentran en la zona visible es decir por encima del agua, estas características son visibles y relativamente superficiales, pudiéndose modificar a través de la capacitación y el entrenamiento. Finalmente, se afirma de acuerdo al modelo propuesto que la competencia si no predice algo no tienen significado.

### **Funciones de la cultura organizacional**

Según Kreitner y Kinicki (citado por Olivares, 2013) trazaron la cultura organizacional en cuatro desempeños observados en su proceder “les brinda una identidad única a los trabajadores de la organización. También promueve un sistema de estabilidad social y define estándares estrictos. Asimismo, estimula a los empleados a ocuparse mejor” (p. 3).

Desde otra visión teórica Nelson y Quick (citado por Olivares, 2013) señalaron que “la cultura organizacional cumple funciones esenciales, que involucran mejorar las motivaciones de los empleados, fortalecer los valores

organizacionales y desarrollar un sistema de control para modelar el comportamiento” (p. 3).

En síntesis, la cultura organización tiene el potencial para desarrollar el crecimiento y desarrollo del trabajador en la organización y por ello sería un factor de éxito en la productividad y eficiencia de las organizaciones. También es cierto que una cultura difiere de otra en cuestiones de identidad, metodología de trabajo y organización, orientada en muchos casos a la solución de problemas estructurales y funcionales de la empresa.

### **Tipos de cultura organizacional**

La cultura organizacional envuelve perspectivas compartidas, valores y actitudes lo que hace que muchos miembros sean ciudadanos buenos y cooperativos. De este modo Gibson, Ivancevich y Donnelly (citado por Hernández, 2012) señalan diferentes tipos de culturas de acuerdo al comportamiento organizacional que desenvuelven:

Cultura burocrática. Este tipo de organización se basa en reglas de orientación política, procedimientos autoritarios, serie de mando y una toma decisiones centralizada. También se caracteriza porque algunos trabajadores optan por la certidumbre, las jerarquías y las estrictas reglas propias de ese tipo de organización.

Cultura de clan. Se funda en la tradición, ritos, trabajo en equipo, espíritu de la organización, autodirección y en una atribución social propias de la cultura del clan. También, los miembros se ayudan entre sí y festejan juntos el éxito.

Cultura empresarial. Se caracteriza por el cambio, la creatividad, toma de riesgos y una búsqueda agresiva de oportunidades de desempeño y ascenso en la empresa. Los trabajadores conciben el cambio como una actividad dinámica, donde las iniciativas son prácticas propias del estándar.

Cultura de mercado. Se desenvuelve según la participación del mercado. Los trabajadores tienen una relación contractual con la empresa. Existe poca cohesión en este tipo de cultura (p.23).

Tocante a ello, se construye la cultura en la interacción cotidiana y según la estrategia establecida, por ello, el tipo de cultura organizacional es construido de acuerdo a estructuras establecidas, aspiraciones, intereses y necesidades de las personas creando así una cultura dominante de intereses y valoraciones y en un lado opuesto conflictos, tensiones y frustraciones entre los trabajadores.

### **Importancia de la cultura organizacional**

Las organizaciones de hoy intentan crear un modelo de comportamiento frecuente, a través de la transferencia de conocimientos, prácticas de conducta y valores comunes a sus colaboradores, de esta forma se establecen la misión y visión institucional para elevar la conexión interna y profundizar el sentido de identidad, constituyéndose la cultura en un factor fundamental para el desempeño económico, y productivo al interior de una organización. No obstante, la cultura puede facilitar o dificultar los cambios que necesita una empresa para lograr su vida útil; por consiguiente, los empleadores necesitan crear conciencia en las ideas para lograr mejores resultados, los cuales deben estar reorientados hacia la obtención de ventajas que garanticen la consistencia y la calidad de los procesos, y así evitar menos resultados defectuosos, quejas y reclamaciones.

### **Marco organizacional de un centro de atención al ciudadano**

La capacidad de Modernización del Estado Peruano en materia de Gestión Pública, tienen como objetivo primordial que toda entidad pública brinde un excelente servicio al cliente para lograr un mejor uso óptimo de los recursos estatales, prevaleciendo inalterablemente el interés y bienestar de los ciudadanos o administrados. Por ello, la plataforma MAC es de iniciativa de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) e impulsada desde la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La estrategia de Mejor Atención al Cliente se basa en tres ejes principales:

Plataformas presenciales.

Plataforma telefónica.

Plataforma virtual. - Portal Web.

Partiendo de los supuestos anteriores, el Perú es un país con el menor índice de confianza en la gestión pública y en el 2005 uno de cada diez peruanos confiaba que el que dinero de los impuestos eran bien gastados por el Estado. Por ello, la estrategia de Mejor Atención al Cliente busca incidir en la prestación de servicios orientados a una mejor atención al ciudadano, es decir brindar servicios públicos más eficaces y eficientes para combatir los principales casos de inobservancia de la Ley, los cuales entorpecen el desarrollo económico del país.

### **Dimensiones de la variable cultura organizacional**

La Cultura Organizacional determina varios aspectos concernientes a las relaciones y cooperación, iniciativa, innovación y creatividad, identificación con la organización y toma de decisiones.

Según Garza la Cultura Organizacional, se conforma en los siguientes componentes:

Primer componente: Las relaciones y cooperación, se fundan en los enfoques de cooperación y en los diferentes grados de interés de los resultados propios y de los de otra persona y tienen un efecto previsible de los comportamientos laborales. Se considera la confrontación y la negociación para la resolución de los problemas, por cuanto implica actitudes creativas, desprejuiciadas y asertivas, que privilegian el interés colectivo de la organización para una convivencia armónica.

Segundo componente: La iniciativa, innovación y creatividad, comprende la responsabilidad directiva hacia la consecución de logros y objetivos. Para ello, la preparación y la formación firme aceleran el cambio hacia un escenario de equidad y apoyo al trabajador y al trabajo en equipo.

Tercer componente: La identificación con la organización, esta supone un compromiso total con la organización, es la máxima expresión del vínculo entre patronos y empleados. Aquí los trabajadores se sienten comprometidos, reconocidos e identificados con la empresa.

Cuarto componente: La toma de decisiones, es uno de los procesos más difíciles en una organización, es un proceso para elaborar un plan y realizar las acciones comprendidas para alcanzar los objetivos relevantes en cada una de las acciones alternativas que se han definido. Tomando en cuenta la conducta más idónea eligiéndola como curso de acción (p. 23).

Sobre el asunto, la cultura de una organización y sus dimensiones se inician con la formación y desarrollo de su propio historial cultural, conformado por ritos, creencias, ceremonias y prácticas, destacando su importancia, en la construcción eficiente de relaciones empáticas e interpersonales que se originan dentro de la organización, en conformidad con una sucesión de elementos frecuentes definidos de forma tangible o intangible, en una situación determinada.

## **Variable: Satisfacción Laboral**

### **Bases teóricas**

La satisfacción laboral es una predisposición de gran escala hacia el trabajo, de impacto positivo en la ocupación del trabajador y en el clima organizacional. A esto la satisfacción se define como una actitud que redefine sus sentimientos de bienestar o de agrado, los cuales se forman por la manera como los empleados perciben su ambiente de trabajo forjando una sensación de satisfacción o insatisfacción en el trabajador.

Según Olivares, Silva y Carlos (2012) definieron satisfacción laboral como “el compromiso afectivo, un apego emocional e identificación con la organización, coloquialmente se ponen la camiseta teniendo una disposición a trabajar más de lo estipulado” (p.33).

Según lo señalado, la satisfacción laboral concierne parte de la capacidad emocional y sensitiva de la persona, los cuales tienen que ver con los sentimientos, pensamientos y emociones positivas, respecto a situaciones con personas u objetos, mostrando en forma específica una actitud favorable o desfavorable hacia los mismos.

Asimismo, Ollarves (2014) define satisfacción laboral como “la actitud hacia el trabajo de gran preeminencia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente” (p.164).

Del mismo modo, Herzberg (como se citó en Oscoco, 2015) manifestó que “la satisfacción es un estado mental por el cual el trabajador disfruta a plenitud su responsabilidad, afectando de manera directa su desempeño, cumpliendo expectativas, sintiéndose parte de ella y aportando lo mejor de él para el crecimiento y desarrollo de la organización y en cuanto a la insatisfacción sucede todo lo contrario” (p. 24).

La definición del autor considera que la satisfacción e insatisfacción son diferentes y relacionados dentro del entorno globalizado del trabajo, de este modo la forma como percibe el trabajador a la organización será vital para definir su responsabilidad y su calidad de interacción obteniendo resultados que coincidan con las metas y objetivos organizacionales.

Para Colquitt (como se citó en Frías, 2014) señaló que:

La satisfacción laboral impacta en el desempeño del trabajador y en su responsabilidad en la organización, de esta manera si un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo, percibirá emociones y sensaciones positivas, por tanto, realizará el mejor esfuerzo en la organización y se quedará por un largo periodo de tiempo.

Existen dos componentes principales que intervienen en la satisfacción laboral del trabajador en una organización. Uno de ellos es la oportunidad que tienen los empleados de utilizar sus habilidades y capacidades para el ejercicio de sus funciones en el ámbito profesional y segundo, es la seguridad y permanencia que brinda la organización empresarial al trabajador de la empresa (p.24).

En tal sentido el autor, consideró que la satisfacción laboral repercute de manera positiva, sintiéndose el trabajador atraído a laborar con esmero y empeño, de este modo experimenta complacencia y gusto por el cumplimiento de sus labores, fomentando de esta forma un clima de calma, tranquilidad y reciprocidad entre sus compañeros y el empleador; y brindando así la oportunidad necesaria para que el trabajador logre un buen rendimiento en la organización.

### **Modelos teóricos de satisfacción laboral**

Desde un punto de vista teórico la satisfacción laboral, es un indicador de bienestar subjetivo que el trabajador deriva de su acción profesional, en situaciones diferentes y específicas y desde distintos enfoques organizacionales. Dentro de esos modelos se consideran los siguientes:

#### **Teoría de Higiene-Motivacional**

Según Herzberg (s.f) señaló que:

La satisfacción del trabajador está asociado a múltiples factores presentes, denominados factores motivacionales e intrínsecos (logros, reconocimiento del logro, independencia laboral, responsabilidad y crecimiento o avance) necesarios para cumplir con los objetivos de la empresa. Si estos factores están ausentes el trabajador se sentirá insatisfecho considerador como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo, entre ellas las políticas de la organización, supervisión, sueldo y beneficios, ambiente de

trabajo, supervisión, relaciones interpersonales, situaciones laborales, salario, estatus y seguridad (p.23).

### **Teoría del Ajuste en el trabajo**

De acuerdo con Dawis y Lofquist (citado por Ventura, 2012) indicaron:

La teoría parte del ajuste del individuo y el ambiente, el cual busca desarrollar y mantener dicha correspondencia con su ambiente laboral. El sostenimiento de esta correspondencia es un trabajo continuo y dinámico, pero también congruente entre la persona, su ambiente y sus efectos entre el bienestar y su rendimiento laboral. En este sentido el trabajador tendrá un buen rendimiento si se ajusta a lo que quiere y lo que el trabajo ofrece en sí, consecuentemente el trabajador vislumbrará sus necesidades e intereses eligiendo aquellos trabajos que consigan satisfacerlos y que se ajusten a sus características y rasgos personales (p.12).

De acuerdo con ello, la satisfacción no solo depende del grado en que se satisfacen las necesidades, sino del grado en cual el contexto profesional atiende además a las necesidades y valores de los trabajadores.

### **Teoría de la satisfacción por facetas**

Según Lawler (s.f) señaló respecto a esta teoría lo siguiente:

La teoría sustenta la satisfacción laboral en un escenario organizacional, el cual resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, de esta forma el trabajador realiza una comparación a nivel intrapersonal e interpersonal. En tal sentido, media la comparación o discrepancia entre lo que considera una recompensa por su trabajo como es un buen trato, un buen salario, desarrollarse profesionalmente con posibilidades de promoción, etc, constituyéndose estas particularidades en un

comportamiento laboral con una alta sensación subjetiva de bienestar. Por lo tanto, si el trabajador considera que está recibiendo lo que cree que debe recibir, entonces se sentirá satisfecho laboralmente y en contraparte si cree que no está recibiendo lo que merece recibir, se sentirá insatisfecho y si recibe más de lo que cree que debe recibir se sentirá disconforme por la inequidad e incluso desarrollaría sentimientos de culpa (p.25).

### **Teoría de los eventos situacionales**

Según Quarstein, McAfee y Glassman (citado por Ventura, 2012) indicaron:

La satisfacción laboral está conformada por un conjunto de componentes situacionales, de esta forma las características situacionales afectarían su percepción subjetiva en sus niveles de percepción individual como aquellos aspectos laborales donde la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina) (p. 23).

Las evidencias anteriores, muestran que la satisfacción laboral es el efecto de las respuestas emocionales de un trabajador en su centro de trabajo. En esa dirección, se han analizado diferentes teorías representativas, desde las más clásicas a las más contemporáneas y creativas con el propósito de enriquecer el análisis de los resultados.

### **Elementos que influyen la satisfacción laboral**

En la actualidad, la intencionalidad de mejorar la satisfacción de los trabajadores aborda diversos aspectos de calidad en diferentes contextos y situaciones, identificando diversos factores que afectan la percepción que tienen respecto a la

actividad que realizan, de tal modo que estos factores están relacionados más a cuestiones personales, que al mismo trabajo que desempeña, es decir es la forma como el empleado observa y se siente en su centro de labores.

Según Herzberg, Mausner y Snyderman (citados por Ventura, 2012) los elementos de la satisfacción laboral son los siguientes:

Logro: Éxito en el trabajo realizado, con la finalidad de vencer los problemas que se puedan presentar en el trabajo del día a día.

Reconocimiento: Acción de apreciación y estimación al trabajador.

Crecimiento personal: Sentimiento de crecimiento y desarrollo profesional en el trabajo.

Vida personal: Aspectos del trabajo que conmueven claramente la vida personal del trabajador, que hacen que el individuo no realice su trabajo en forma positiva.

Comunicación: Despejados canales de entendimiento y comprensión entre los trabajadores, los superiores, y viceversa (p. 21).

En vista de lo anterior, la satisfacción laboral mejora las relaciones y actitudes participativas en cada uno de los miembros de la organización. Por ello, es significativa que el trabajador renueve su mente a través de un pensamiento positivo y claro, para instalar un sistema cultural funcional fundamentado en creencias y disciplinas subyacentes, con prácticas que suponen habilidades y actitudes positivas en la ejecución de la acción.

### **Dimensiones de la variable satisfacción laboral**

Para Ollarves (2014) las dimensiones corresponden a elementos o percepciones de satisfacción que se manifiestan inicialmente en el trabajador de forma intrínseca, centradas en sus creencias, acciones, comportamientos y actitudes para asumir retos y desafíos de acuerdo al contenido del trabajo, la responsabilidad con la cual lo ejerce y con la posibilidad de logro en su conjunto.

La participación, es el escenario conformado por una combinación de actitudes y acciones que hacen énfasis a las metas comunes entre los miembros de una institución u organización. En este sentido, la participación armoniza con la iniciativa, la intervención, las decisiones y las ejecuciones de las acciones que muestran la satisfacción del trabajador.

Las prestaciones de servicio, pueden verse desde la perspectiva única de prestación realizada en un trabajo, relacionado con un sueldo económico además que éste sueldo puede o no ser más alto.

Los factores intrínsecos, pueden establecer causas de satisfacción laboral, a ellos se les atribuyen aspectos socioculturales, infraestructura e incluso incidentes laborales; los cuales pueden ser medidos en sus aspectos intrínsecos (logros, beneficios, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.) (p. 23).

### **Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral**

La cultura organizacional y la satisfacción laboral, se desenvuelven en un entorno centrado en características y particularidades de una organización, específicamente en políticas estructurales, asimismo en su misión y visión y en valores institucionales que se manejan al interior de la organización. Todo ello, se relaciona de manera directa con la satisfacción del trabajador a través de un conjunto de percepciones emocionales, y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, en esta razón la conducta del trabajador puede ser afectada por la cultura organizacional, tanto por factores objetivos como por factores subjetivos, y sobre todo por elementos como la comunicación, las relaciones interpersonales, el compromiso del trabajador, la prestación, la motivación, la salud y la seguridad en el trabajo entre otras. Finalmente, se afirma que existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del trabajador de un Centro de Atención al Cliente, en el distrito de Lima.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación práctica**

La cultura organizacional es el factor de éxito de muchas organizaciones, en este sentido facilita la realización de los objetivos creando un clima favorable muy importante para la productividad, de esta forma el cambio organizacional es fundamental para el mejoramiento continuo de las organizaciones y de sus trabajadores. Por lo tanto, las organizaciones con sus marcos de valores, dogmas, doctrinas, naturaleza, sentimientos y voluntades inciden o se relacionan con la satisfacción del trabajador, redefiniendo su actitud de acuerdo a los valores aprendidos en la empresa, creando en esa razón una identidad, participación y un disfrute del trabajo realizado. Por tales motivos la investigación desarrolla un diagnóstico y una alternativa de solución para que los servicios de atención al ciudadano se optimicen en cuanto a calidad de atención con relación a su productividad misma.

#### **Justificación social**

La investigación representa un aporte social para todo investigador y revisor del presente estudio, de esta forma la investigación representa un análisis científico de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral. En este sentido, la organización es un sistema cooperativo de relaciones, culturas y sentimientos para cada trabajador; por consiguiente, determinar la relación existente entre estos factores de éxito, van a proporcionar un incentivo para las organizaciones y sus trabajadores, determinando los intereses de la institución u organización como los suyos propios.

#### **Justificación teórica**

La investigación para todos los interesados alcanza un marco teórico rico y abundante, que ayuda a comprender los conocimientos denominados teorías, los cuales buscan exponer las relaciones positivas entre ambas variables de estudio, de este modo se pone de relieve su importancia y pertinencia en un mundo tan competitivo y lleno de necesidades, pero ligados a factores de cultura y satisfacción laboral.

### **Justificación metodológica**

La investigación desarrolla una metodología de estudio de enfoque cuantitativo, en tal razón se ha elaborado un cuestionario correctamente dimensionado y esmerado para medir ambas numéricamente a ambas variables de estudio.

### **1.4. Problema**

#### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?

#### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la participación laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la prestación del servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?

##### **Problema específico 3**

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con los factores intrínsecos del personal de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?

### **1.5 Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

La cultura organizacional se relaciona con la participación laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Hipótesis específica 2**

La cultura organizacional se relaciona con la prestación del servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Hipótesis específica 3**

La cultura organizacional se relaciona con los factores intrínsecos del personal de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**1.6 Objetivos****Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017.

**Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la participación laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Objetivo específico 2**

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la prestación del servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Objetivo específico 3**

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con los factores intrínsecos del personal de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables**

### **Cultura organizacional**

#### **Definición conceptual**

De la Garza (2012) definió cultura organizacional como:

Un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social (p. 22).

#### **Definición operacional**

La cultura organizacional se refiere a las conductas y roles de desempeño relacionados a los componentes de relaciones y cooperación, iniciativa, innovación y creatividad, identificación con la organización y toma de decisiones, los cuales fueron observables a través de sus indicadores e ítems para su respectivo análisis y medición.

### **Satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

Ollarves (2014) define satisfacción laboral como “la actitud hacia el trabajo de gran relevancia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente” (p. 164).

#### **Definición operacional**

La satisfacción laboral incide en el bienestar propio del trabajador, en la forma como piensa, siente y concibe el trabajo que realiza dentro de la organización, en los componentes de participación, prestaciones y factores intrínsecos. Los cuáles

fueron observables a través de sus indicadores e ítems para su respectivo análisis y medición.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Tabla de distribución de la variable cultura organizacional*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Relaciones y cooperación	1. Comunicación de la organización 2. Estilo de gerencia 3. Unión de la organización 4. Criterio de éxito	1-6	Likert	Alto (73-96)
Iniciativa, innovación y creatividad	5. Propuesta de iniciativa 6. Propuesta de innovación 7. Creatividad estratégica	7-12		Promedio (49- 72)
Identificación de la organización	8. Sentimiento de identidad 9. Cohesión en el trabajo 10. Cumplimiento de metas	13-18		Bajo (24-48)
Toma de decisiones	11. Énfasis en reglas 12. Criterio de toma adecuada de decisiones	19-24		

Tabla 2

*Tabla de distribución de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Participación	1. Crecimiento profesional	1-9	Likert	Alto (71-76)
	2. Participación en la organización			
	3. Realización de la tarea			
Prestación De servicio	4. Servicio prestado	10-15		Promedio (45-70)
	5. Control de la organización			
Factores intrínsecos	6. Ambiente físico	16-19		Bajo (19-44)
	7. Compromiso			

### 2.3. Metodología

El método de investigación utilizado es el método hipotético deductivo, conforme a ello el método se basa o se desarrolla en la objetividad para su replicabilidad.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el método hipotético deductivo toma como premisa a las hipótesis lo que posibilita comprobarlas y verificarlas siguiendo un conjunto de reglas lógicas para obtener deducciones o generalizaciones” (p.185).

### 2.4. Tipo de estudio

El tipo de investigación es básica, en razón de que el estudio se fundamenta en la indagación y rigor científico para cada una de las variables en estudio. En ese sentido, se fundamenta en un cuerpo organizado de conocimientos, llamado teorías y en principios científicos irrefutables que dan sustento a las variables y al mismo conocimiento de cada una de ellas.

De acuerdo con Vara (2015) “la investigación básica investiga la relación entre variables, diagnostica la realidad, prueba y adapta teorías y utiliza instrumentos de medición” (p.236).

Por lo tanto, la investigación busca diagnosticar la realidad observada utilizando el método científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico, por ello el estudio busca el conocimiento en el mismo conocimiento, sin ocuparse de una solución práctica del problema. Por otro lado, el estudio el estudio tiene un alcance correlacional, puesto que busca asociar las variables en una relación teórica y lógica en una población de estudio.

También se ha considerado desarrollar un enfoque cuantitativo para el estudio. Al respecto Hernández et al. (2014) señaló que “los estudios de este enfoque es una forma de abordar los problemas y generar conocimiento bajo un procedimiento secuencial y probatorio sobre la realidad observada, para ello se formulan hipótesis y su comprobación se basa en la medición matemática y en el análisis estadístico con el propósito de probar las teorías propuestas” (p.40).

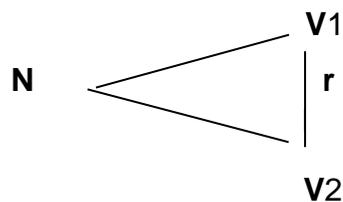
De este modo, el enfoque permite medir las variables de estudio a través de la operacionalización, realizando su completo análisis y presentación de resultados indicados en tablas de frecuencia y contrastación de hipótesis respectivamente.

## **2.5. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental. Por tanto, ambas variables de estudio no fueron manipuladas por ningún elemento externo o por el investigador.

Según Hernández et al. (2014) “el diseño no experimental no manipula las variables en estudio, solo recolecta los datos una sola vez en forma transaccional” (p. 3).

En vista de ello, el diseño que corresponde es el siguiente:



**Dónde:**

N: Población

V1: Cultura organizacional

V2: Satisfacción laboral

r : relación

## 2.6 Población

### Población

Según Vara (2015) “la población es el conjunto de todos los individuos a investigar que tienen características homogéneas” (p.261). Según lo señalado la población estuvo conformada por todos los elementos o trabajadores públicos de un Centro de Atención al Ciudadano.

Tabla 3

*Tabla de distribución de la población de un Centro de Atención al Ciudadano*

Trabajadores por secciones en un CAC	Población
Anfitrionas	6
Voluntarias	2
Módulos de atención	22
Supervisores internos	5
Supervisores de sala	6
Administradores	2
Orientadores	6
Mantenimiento	2
Seguridad interna	4
Total	55

*Fuente:* base de datos de los trabajadores CAC

El criterio utilizado para determinar la muestra de estudio se basó en el tamaño, en este caso la muestra corresponde a la población dado que es pequeña y accesible. Por tanto, se trata de una población censal conformada por los 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano.

## **2.7 Técnicas de recolección de datos**

### **Técnicas**

Según Hernández et al. (2014) “la técnica de recolección se desarrolla durante el estudio, por ello no necesita durante el proceso de instrumentos preestablecidos, de acuerdo con ello, el investigador comienza a ver y analizar por observación y descripción de los participantes y concibe formas de registrar los datos que se van refinando conforme avance la investigación” (p.12).

De ahí que, se recurrió a la técnica de la observación para describir y correlacionar las variables en estudio, asimismo se utilizó la técnica de la encuesta que es un procedimiento para recopilar datos a fin de conocer las opiniones, ideas o características sobre hechos específicos a estudiar.

### **Instrumentos**

Según Hernández et al. (2014) “los cuestionarios en los fenómenos sociales consisten en un conjunto de preguntas cerradas con opciones de respuestas delimitadas previamente para medir las variables” (p. 217).

Por esta razón, se ha utilizado como primer instrumento un cuestionario para medir la variable cultura organizacional compuesto por 24 ítems, del mismo modo se utilizó un cuestionario para medir la segunda variable satisfacción laboral con 19 ítems y consecuentemente en ambas variables de estudio la escala de medición es ordinal.

### **Ficha técnica (Cultura organizacional)**

Cuestionario : De autoría de Maritza Mónica Elías Collantes

Adecuado por : Percy Alexander Torres Cahuana

Objetivo : Determinar el nivel de cultura organizacional

Administración : Individual

Duración : Aproximadamente 30 minutos.

Materiales : Hoja de cuestionario.

Estructura : Cuestionario con 24 ítems que evalúa cuatro dimensiones relaciones y cooperación, iniciativa innovación y creatividad, identificación con la organización y toma de decisiones.

Puntuación : Cada ítem resuelto tiene la siguiente puntuación:

Niveles : Alto, promedio y bajo.

Tabla 4

*Tabla de valoración de categorías del instrumento Cultura Organizacional*

<b>Categoría</b>	<b>Valoración</b>
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

Fuente: propia

### **Ficha técnica (satisfacción laboral)**

Cuestionario : De autoría de Maritza Mónica Elías Collantes

Adecuado por : Percy Alexander Torres Cahuana

Objetivo : Determinar el nivel de satisfacción laboral

Administración : Individual

Duración : Aproximadamente 30 minutos.

Materiales : Hoja de cuestionario.

Estructura : Cuestionario con 19 ítems que evalúa tres dimensiones participación, prestación de servicios y factores intrínsecos.

Puntuación : Cada ítem resuelto tiene la siguiente puntuación:

Niveles : Alto, promedio y bajo.

Tabla 5

*Tabla de valoración de categorías del instrumento Satisfacción Laboral*

<b>Categoría</b>	<b>Valoración</b>
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

Fuente: propia

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

La validez de contenido se desarrolló bajo el criterio de juicio de expertos, rigiéndose bajo parámetros de medición que permitió validar los ítems del instrumento utilizado los criterios de pertenencia, relevancia y claridad. En conclusión, los expertos lo declararon aplicable. Respecto a la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, en consecuencia, se determinó utilizar la confiabilidad Alfa de Cronbach, considerando un valor mínimo del 70%, en un grupo piloto de 15 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 6

*Tabla de distribución del coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Valor mínimo requerido</b>	<b>Valores obtenidos</b>
Variable 01: cultura organizacional	70% (0,70)	97,71% (0,9771)
Dimensión 01:	70% (0,70)	97,44% (0,9744)
Dimensión 02:	70% (0,70)	88,87% (0,8887)
Dimensión 03:	70% (0,70)	92,59% (0,9259)
Dimensión 04:	70% (0,70)	92,60% (0,9261)
Variable 02: satisfacción laboral	70% (0,70)	96,13% (0,9613)
Dimensión 01:	70% (0,70)	94,48% (0,9448)
Dimensión 02:	70% (0,70)	88,32% (0,8832)
Dimensión 03:	70% (0,70)	88,57% (0,8857)

Según la tabla 6, el valor de los coeficientes calculados, para las dos variables en estudio y sus respectivas dimensiones ha superado el mínimo establecido (0,70). Para la variable cultura organizacional se obtuvo un valor de 0,997 y para

la segunda variable satisfacción laboral un valor de 0,961. Por lo tanto, se afirma que los datos recolectados con los instrumentos son altamente confiables.

## **2.8. Método de análisis de datos**

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó el permiso a un Centro de Atención al Ciudadano y una vez obtenida la autorización se procedió a realizar la recolección de datos correspondiente.

Por otro lado, para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico *SPSS* versión 22 mediante el cual se elaboraron tablas de frecuencias y porcentajes con sus figuras respectivas, utilizando las medidas de tendencia central (estadística descriptiva) para describir el comportamiento de ambas variables de estudio. Asimismo, para la contrastación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de (rho) Spearman, que es una medida de correlación que evalúa la asociación de variables con categorías ordinales.

## **2.9. Consideraciones éticas**

La investigación ha respetado las normas científicas, asimismo se procedió a solicitar el permiso correspondiente para desarrollar el estudio, igualmente se tomó en cuenta su discrecionalidad basada en el anonimato de los encuestados protegiendo su identidad ante la Ley y la comunidad científica. Respecto a la redacción del informe de tesis se utilizó el manual APA 6° edición elaborándose las citas textuales y parafraseadas respetando el derecho de autor considerándolas en las referencias bibliográfica.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### Resultados respecto a la variable 01: Cultura organizacional

#### Variable 01: Cultura organizacional

Tabla 7

*Tabla de frecuencias de la variable 01: Cultura organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	36,36%
Promedio	22	40,00%
Alto	13	23,64%

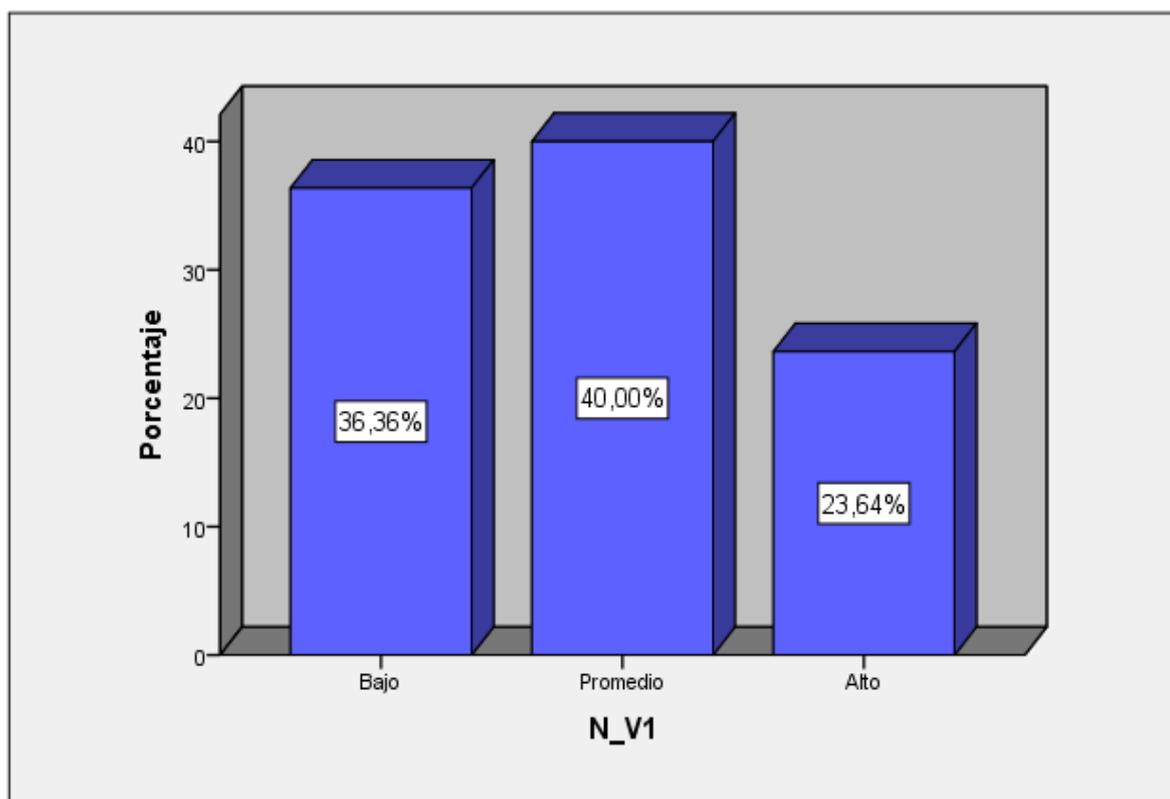


Figura 1. Distribución porcentual de la cultura organizacional

Según la tabla 7 y la figura 1, el 36,36% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de cultura organizacional, mientras que el 40% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

### Dimensión 01: Relaciones y cooperación

Tabla 8

*Tabla de frecuencias de la dimensión 01: Relaciones y cooperación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	30,91%
Promedio	25	45,45%
Alto	13	23,64%

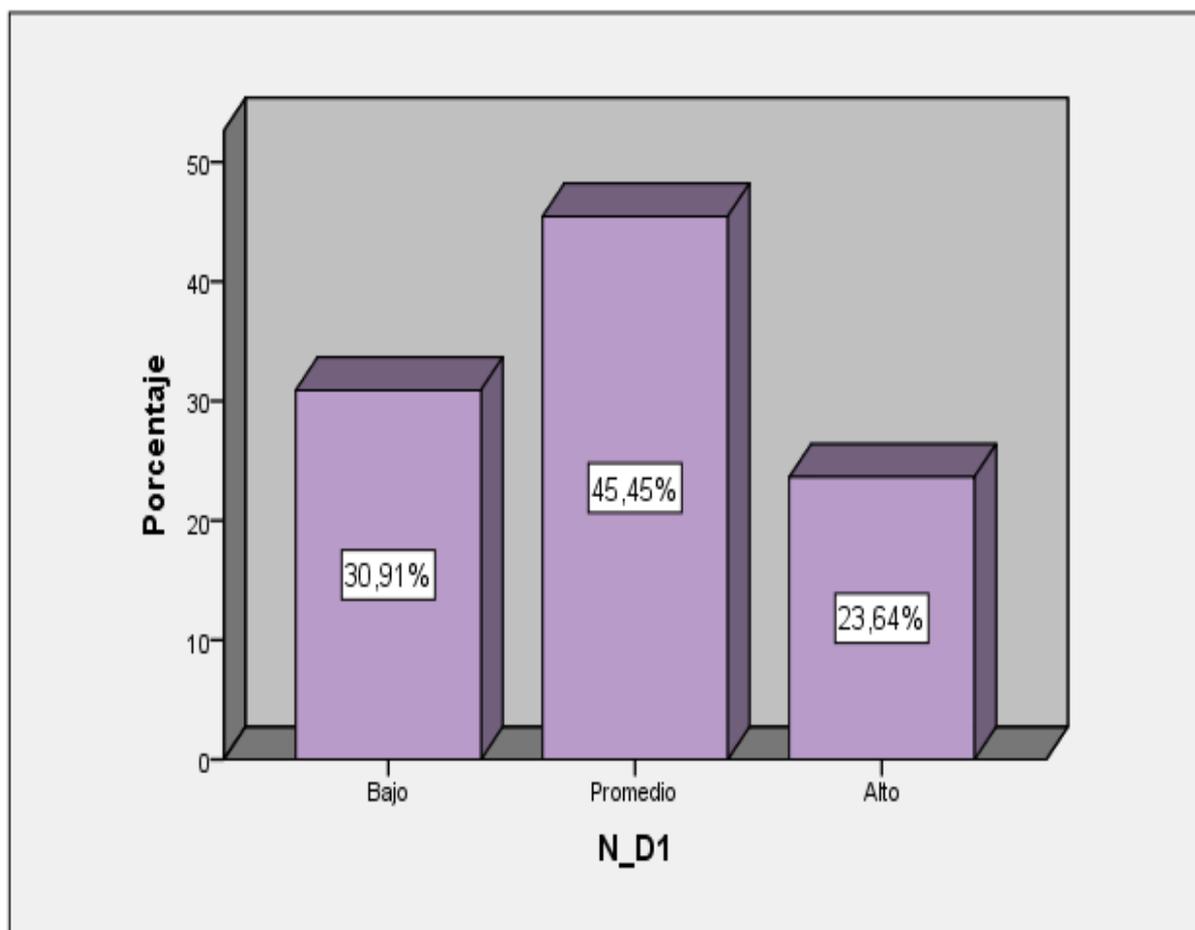


Figura 2. Distribución porcentual de las relaciones y cooperación

Según la tabla 8 y la figura 2, el 30,91% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de relaciones y cooperación, mientras que el 45,45% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

## Dimensión 02: Iniciativa, innovación y creatividad

Tabla 9

*Tabla de frecuencias de la dimensión 02: Iniciativa, innovación y creatividad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	32,73%
Promedio	25	45,45%
Alto	12	21,82%

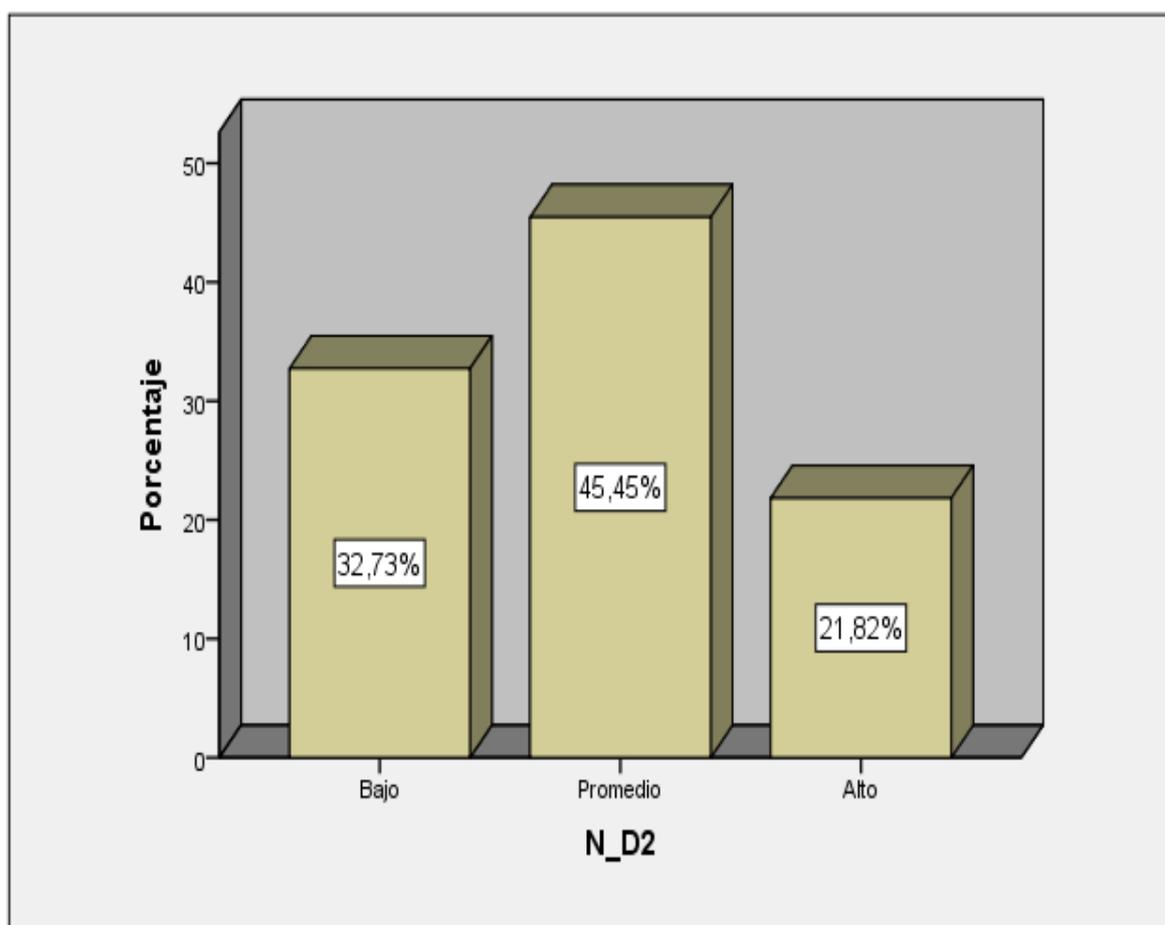


Figura 3. Distribución porcentual de la iniciativa, innovación y creatividad

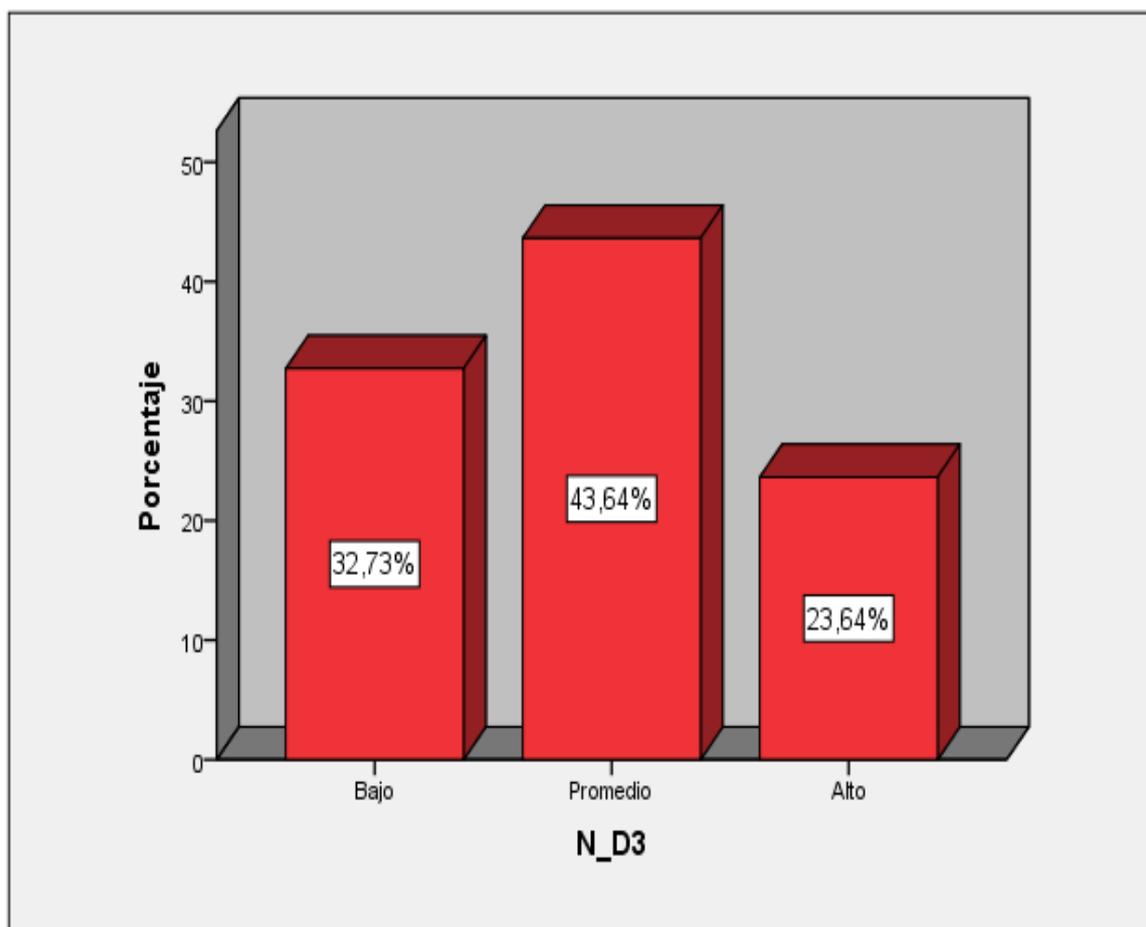
Según la tabla 9 y la figura 3, el 32,73% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de iniciativa, innovación y creatividad, mientras que el 45,45% indicaron un nivel promedio, y el 21,82% indicaron un nivel alto.

### Dimensión 03: Identificación de la organización

Tabla 10

*Tabla de frecuencias de la dimensión 03: Identificación de la organización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	32,73%
Promedio	24	43,64%
Alto	13	23,64%



*Figura 4. Distribución porcentual de la identificación de la organización*

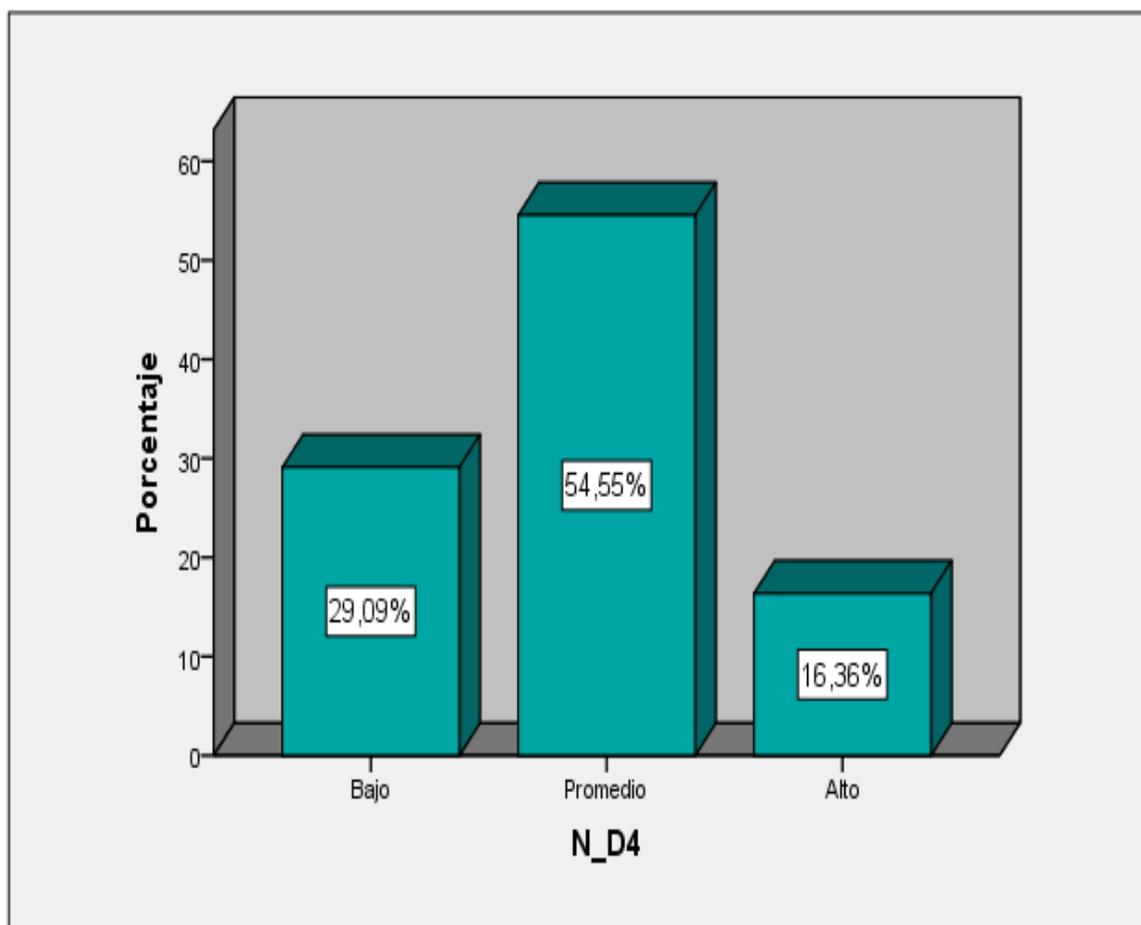
Según la tabla 10 y la figura 4, el 32,73% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de identificación de la organización, mientras que el 43,64% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

### Dimensión 04: Toma de decisiones

Tabla 11

*Tabla de frecuencias de la dimensión 04: Toma de decisiones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	29,09%
Promedio	30	54,55%
Alto	9	16,36%



*Figura 5. Distribución porcentual de la toma de decisiones*

Según la tabla 11 y la figura 5, el 29,09% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de toma de decisiones, mientras que el 54,55% indicaron un nivel promedio, y el 16,36% indicaron un nivel alto.

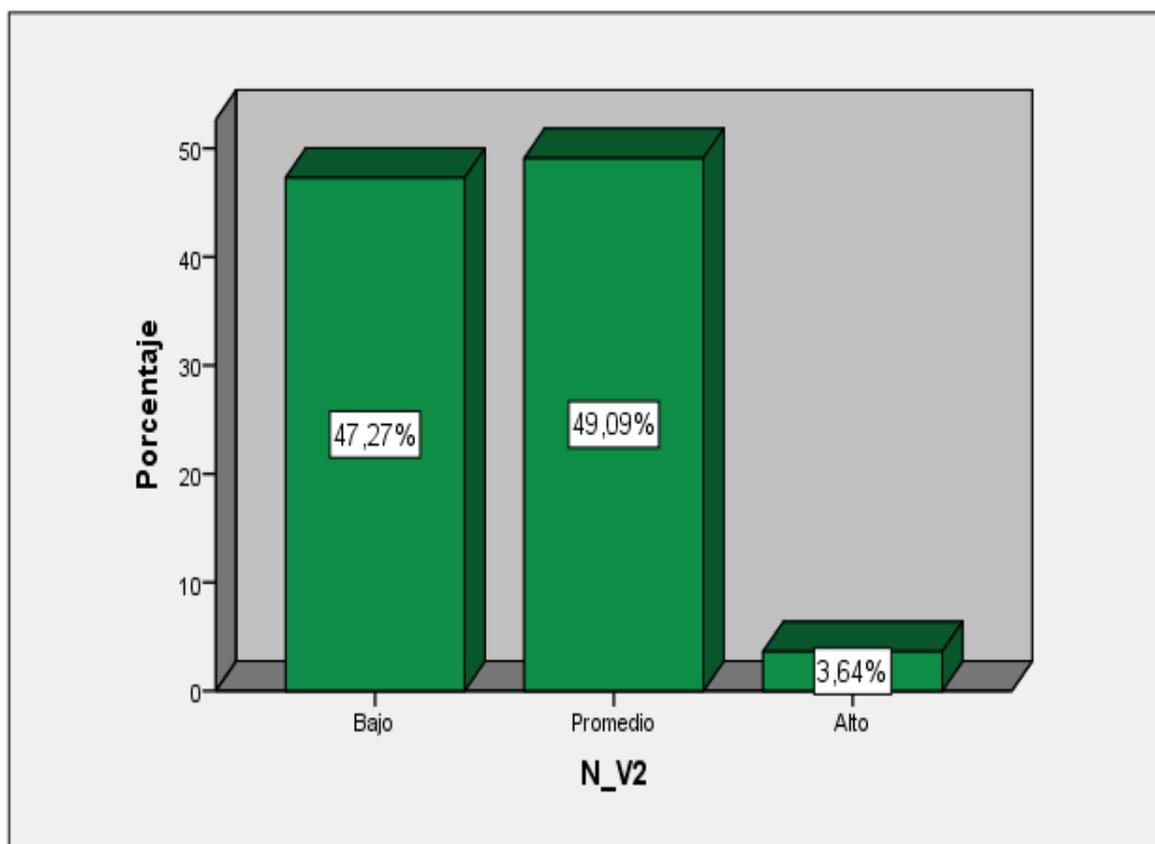
## Resultados respecto a la variable 02: Satisfacción laboral

### Variable 02: Satisfacción laboral

Tabla 12

*Tabla de frecuencias de la variable 02: Satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	47,27%
Promedio	27	49,09%
Alto	2	3,64%



*Figura 6. Distribución porcentual de la satisfacción laboral*

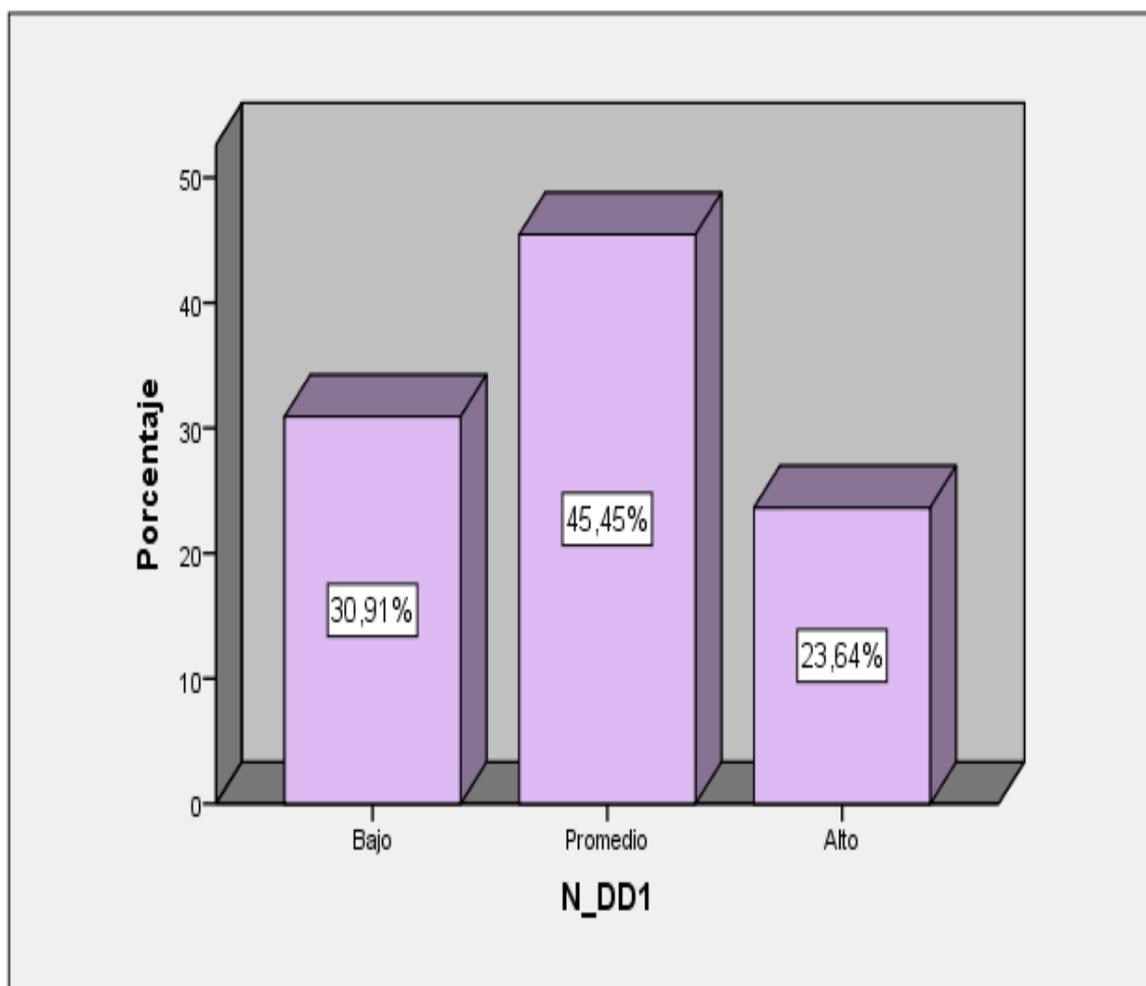
Según la tabla 12 y la figura 6, el 47,27% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de satisfacción laboral, mientras que el 49,09% indicaron un nivel promedio, y el 3,64% indicaron un nivel alto.

## Dimensión 01: Participación

Tabla 13

*Tabla de frecuencias de la dimensión 01: Participación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	30,91%
Promedio	25	45,45%
Alto	13	23,64%



*Figura 7. Distribución porcentual de la participación*

Según la tabla 13 y la figura 7, el 30,91% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de participación, mientras que el 45,45% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

## Dimensión 02: Prestación

Tabla 14

*Tabla de frecuencias de la dimensión 02: Prestación de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	29,09%
Promedio	26	47,27%
Alto	13	23,64%

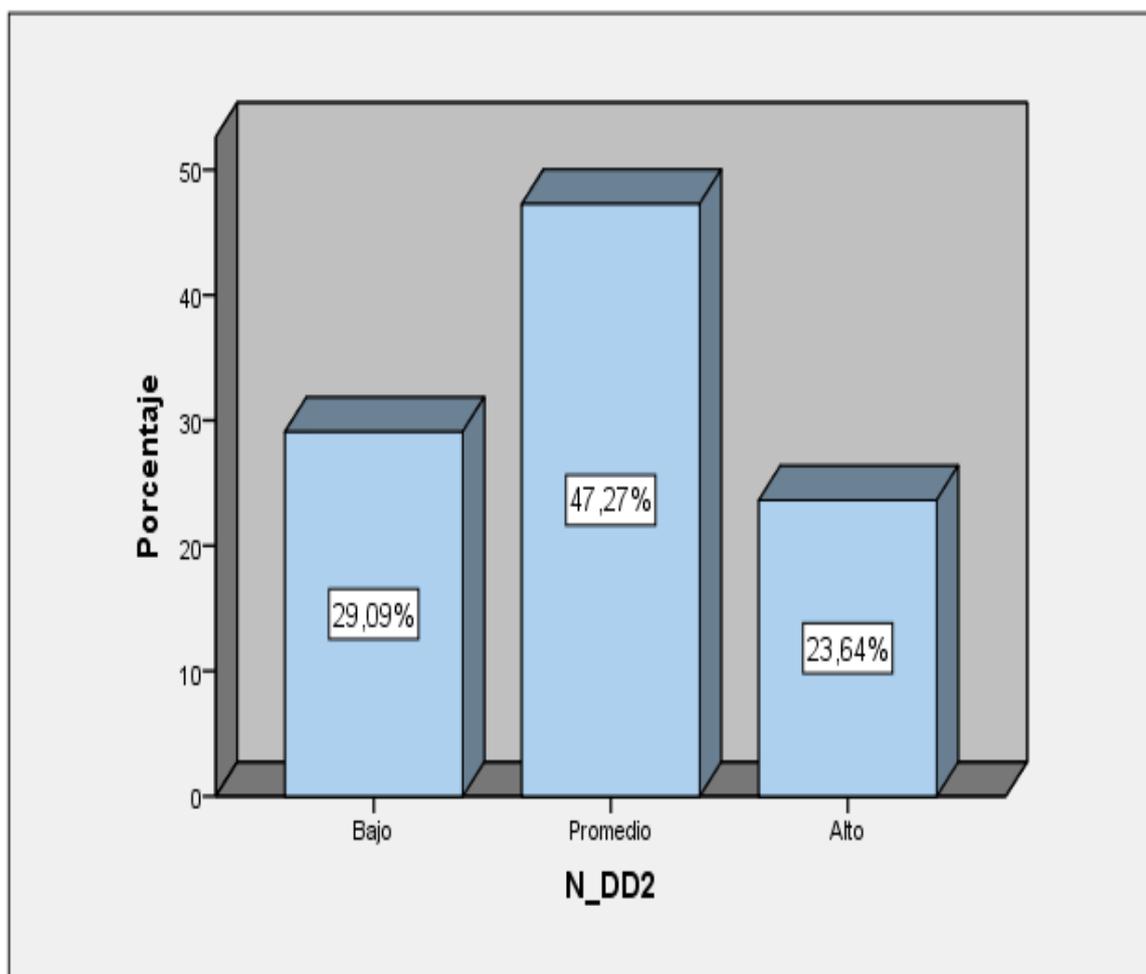


Figura 8. Distribución porcentual de la prestación de servicio

Según la tabla 14 y la figura 8, el 29,09% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de prestación de servicio, mientras que el 47,27% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

### Dimensión 03: Factores intrínsecos

Tabla 15

*Tabla de frecuencias de la dimensión 03: Factores intrínsecos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	38,18%
Promedio	18	32,73%
Alto	16	29,09%

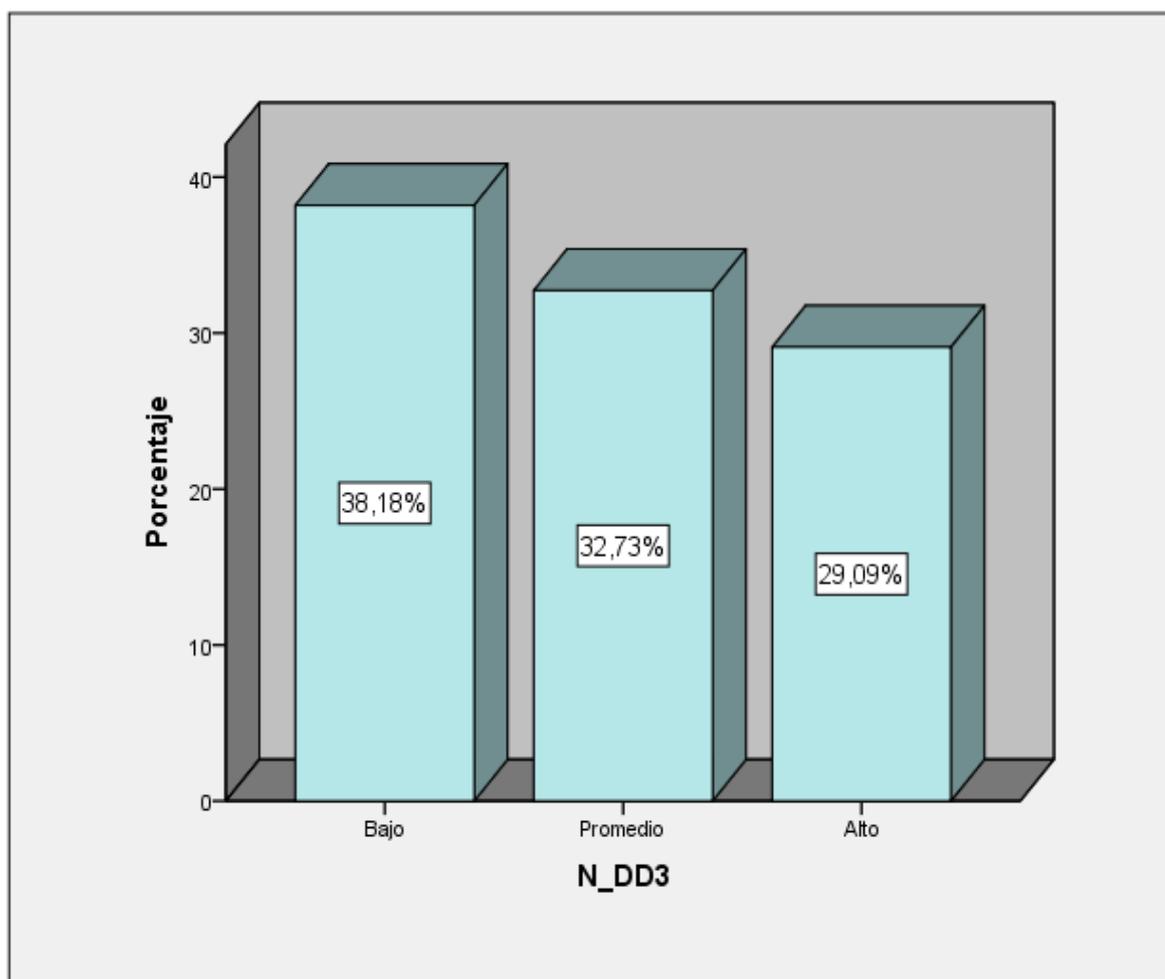


Figura 9. Distribución porcentual de los factores intrínsecos

Según la tabla 15 y la figura 9, el 38,18% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de factores intrínsecos, mientras que el 32,73% indicaron un nivel promedio, y el 29,09% indicaron un nivel alto.

### 3.2. Prueba de hipótesis

Para evaluar la veracidad de las hipótesis formuladas, se optó por seleccionar una prueba estadística de correlación, en base a los siguientes aspectos:

#### Tipo de dimensiones y variables

Variable 01: Cultura organizacional: Variable cualitativa ordinal

Variable 02: Satisfacción laboral: Variable cualitativa ordinal

Dimensión 01: Participación: Dimensión cualitativa ordinal

Dimensión 02: Prestación: Dimensión cualitativa ordinal

Dimensión 03: Factores intrínsecos: Dimensión cualitativa ordinal

Debido a que las variables y dimensiones en estudio fueron de tipo cualitativo ordinal, se optó por aplicar la Prueba de Correlación de Spearman, la cual permitió comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas, considerando un margen de error inferior al 5%. Esta evaluación se llevó a cabo considerando los siguientes criterios:

#### Evaluación de significancia

Sirvió para determinar la existencia de correlación, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 16

*Criterios para evaluación de significancia (error inferior al 5%)*

<b>Resultados</b>	<b>Valores de significancia</b>	<b>Conclusiones</b>
Valores de aceptación	Menores a 0.05	Existe correlación. Se puede continuar con la prueba de hipótesis.
Valores de rechazo	Mayores o iguales a 0.05	No existe correlación. Se rechaza la hipótesis.

### Evaluación del valor del coeficiente de correlación

Sirvió para determinar la fuerza y tipo de correlación, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 17

#### *Criterios para evaluación del coeficiente de correlación*

<b>Significado</b>	<b>Valor</b>
Correlación negativa perfecta	[-1.00]
Correlación negativa muy alta	<-1.00 — -0.90]
Correlación negativa alta	<-0.90 — -0.70]
Correlación negativa moderada	<-0.70 — -0.40]
Correlación negativa baja	<-0.40 — -0.20]
Correlación negativa muy baja	<-0.20 — -0.00>
Correlación nula	[0.00]
Correlación positiva muy baja	<0.00 — 0.20>
Correlación positiva baja	[0.20 — 0.40>
Correlación positiva moderada	[0.40 — 0.70>
Correlación positiva alta	[0.70 — 0.90>
Correlación positiva muy alta	[0.90 — 1.00>
Correlación positiva perfecta	[1.00]

Nota. Correlaciones deseadas: positiva alta, muy alta o perfecta.

### Resultados de la prueba de hipótesis general

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 18

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis general*

		<b>Variable 02</b> <b>Satisfacción laboral</b>
Variable 01	Rho de Spearman	0,98
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 17, el valor de significancia calculado (0,0000) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,98) indica que la correlación es positiva y alta.

Por lo tanto, se hace posible aceptar la hipótesis general  $H_1$ : La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017, siendo esta una relación alta.

### **Hipótesis específica 01**

$H_0$ : La cultura organizacional no se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

$H_1$ : La cultura organizacional se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 19

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 01*

		<b>Dimensión 01</b> <b>Participación</b>
Variable 01	Rho de Spearman	0,94
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 18, el valor de significancia calculado (0,0000) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,94) indica que la correlación es positiva y alta.

Por lo tanto, se hace posible aceptar la hipótesis específica 01 hi: La cultura organizacional se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017, siendo esta una relación alta.

### **Hipótesis específica 02**

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la prestación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 20

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 02*

		<b>Dimensión 02 Prestación de servicio</b>
Variable 01	Rho de Spearman	0,97
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 19, el valor de significancia calculado (0,0000) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,97) indica que la correlación es positiva y alta.

Por lo tanto, se hace posible aceptar la hipótesis específica 02 hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017, siendo esta una relación alta.

### Hipótesis específica 03

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 21

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 03*

		<b>Dimensión 03</b>
		<b>Factores intrínsecos</b>
Variable 01	Rho de Spearman	0,88
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 20, el valor de significancia calculado (0,0000) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,97) indica que la correlación es positiva y alta.

Por lo tanto, se hace posible aceptar la hipótesis específica 03 hi: La cultura organizacional se relaciona con los factores intrínsecos en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017, siendo esta una relación alta.

### Hipótesis específica 04

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con los factores intrínsecos de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Hi: La cultura organizacional se relaciona con los factores intrínsecos de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

## **IV. Discusión**

La presente investigación llegó a los siguientes resultados: La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, esta se trata de una relación alta. Asimismo, la Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, esta se trata de una relación alta. También, la Cultura organizacional se relaciona directamente con la prestación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, esta se trata de una relación alta. Finalmente, la Cultura organizacional se relaciona directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, esta se trata de una relación alta.

De acuerdo con las conclusiones, González y Sánchez (2013) asemejan sus resultados concluyendo que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino.

En este sentido, lo explicativo se da en el talento humano, el cual posee un gran potencial para crear soluciones y resolver problemas, de esta forma los empleados tienen habilidades y destrezas que potencian aquellas que los hacen sentirse a gusto y satisfechos, convirtiéndose en trabajadores con una riqueza inteligente de valor incalculable para la organización. Por tanto, la cultura define su ser y su forma de hacer o producir sus trabajos y consecuentemente su productividad. De tal modo, la organización formula intrínsecamente estrategias de eficiencia y eficacia para la óptima realización de sus funciones. Por otro lado, el presente análisis crítico coincide con los resultados de Hernández (2012) quien afirmó que la cultura organizacional en el personal es muy importante porque se encarga de transmitir un sentido de identidad a cada trabajador, siendo su comportamiento y su modo de acción lo que conviene a la organización y al cumplimiento de sus objetivos.

La cultura organizacional es un proceso y es a su vez el elemento sustancial para promover la competitividad de una organización, de este modo reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos, creando así un clima de compañerismo y de entrega al trabajo en su desempeño laboral.

Por consiguiente, la cultura organizacional define la personalidad e identidad de una organización y conforma a su vez un componente integrador y uno de los factores concluyentes en la eficacia del recurso humano. En ese sentido Lanás (2014) relaciona los resultados de la presente investigación indicando que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la recomendación de que se potencien los factores positivos de la cultura organizacional y se controlen los factores negativos, con la finalidad de optimizar la satisfacción y rendimiento de los servidores.

Según lo expuesto anteriormente, el patrón conductual de los trabajadores en una organización se basa en sus creencias y valores compartidos por sus miembros, los mismos que son determinados por su identidad en la organización y por la estrategia que posee para orientar al éxito y tránsito de nuevos conocimientos y rendimientos positivos de sus trabajadores. Por ello, se afirma que una de las principales estrategias de cambio dentro de una organización, es la aparición del líder, pudiendo ser nombrado o no, sirve de guía en la elaboración de los objetivos de la empresa, participando de forma activa en la conservación y defensa de un clima favorable que refleje los puntos favorables y positivos de su desempeño.

Para Libreros (2012) las organizaciones son sistemas formados por personas, que cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma. Los conceptos de cultura organizacional y bienestar laboral están relacionados, pero cada uno posee sus propias dinámicas el bienestar laboral y la cultura organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que, en su ámbito laboral, a nivel

individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales. Asimismo, los anteriores conceptos integran variables como: valores, estructura, comunicación, ritos, creencias, códigos, simbologías, toma de decisiones, ambiente laboral, sentido de pertenencia, entre otros.

En esa misma razón Pérez (2012) concluye que se relacionan las dimensiones dominio de desempeño, dominio de recursos humanos, dominio de toma de decisiones, dominio de relaciones en la satisfacción de los trabajadores con su trabajo. También, manifiesta que las dimensiones desempeño, recursos humanos, toma de decisiones y relaciones personales, resultan en indicadores útiles para analizar distintos factores de la cultura que se incluyen en la satisfacción laboral. Estos indicadores conforman una posible herramienta de diagnóstico de la situación de las organizaciones y de sus empleados en nuestro país.

De acuerdo con ello, la correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral, contienen de forma intrínseca la misión, visión, valores, políticas y estrategias de desarrollo, afianzadas en el cambio de una organización a uno más eficiente. De ahí que la organización se convierta en fuente de conocimientos, prácticas y actitudes requeridas en cada uno de sus miembros; en tal sentido Godoy (2013) coincide con el siguiente resultado: la cultura organizacional se relaciona directamente con la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional San Luis de Gonzaga de Ica.

También, Lanas (2014) en conformidad con lo descrito anteriormente, señala que la cultura organizacional se diferencia del clima organizacional en diferentes puntos de vista, entre ellos la cultura se refiere a la estructura de una organización en su misión, visión, creencias y valores mediante procesos de socialización, no obstante, el clima se orienta al ambiente laboral y desde entonces hasta hoy ambos conceptos se encuentran muy relacionados desde los años 80 desde el campo de la administración. Por lo tanto, ambos conceptos están relacionados porque tienen un enfoque más práctico que explicativo; por consiguiente, la cultura requiere de métodos atributivos para poder fijar aspectos sociales del

trabajador o del individuo en estudio, pero en cambio el clima organizacional necesita de métodos cuantitativos para su análisis y medición según lo establezcan los objetivos de investigación.

Finalmente, los resultados de Manosalvas (2015) reafirman la correspondencia de ambos constructos en las variables clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando su relación significativa relacionada con la temática de investigación.

En esa dirección, Oscoco (2015) presentó la investigación: Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización; concluyendo que existen diferencias significativas entre el grupo que no participó y el que sí participó. Del mismo modo se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, asimismo se evidenció a través de diversas investigaciones, que las contribuciones de los programas de responsabilidad social mejoran la calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminuye el ausentismo e incrementa la productividad.

En conclusión, los resultados de Oscoco y de otros investigadores confirman que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente de manera positiva en la planificación, en las expectativas, en la prestación y en las demandas e intereses de todos los miembros que conforman la organización mejorando de este modo su satisfacción y su desempeño laboral.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98.
- Segunda:** La Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,94.
- Tercera:** La Cultura organizacional se relaciona directamente con la prestación de servicio del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,97.
- Cuarta:** La Cultura organizacional se relaciona directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,88.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda a las organizaciones trabajar en el factor humano para redefinir sus creencias, valores y motivaciones, con el objeto de cimentar la cultura organizacional eficiente basadas en los principios de igualdad, eficacia y eficiencia institucional.
- Segunda:** Se recomienda a los directivos de las organizaciones establecer formas de comunicación vertical y horizontal, para poder expresar la búsqueda de soluciones en forma conjunta sobre aspectos de urgente atención y relacionados con la misión, visión y objetivos de la organización. Asimismo, se recomienda plantear acciones claras con el propósito de mejorar las cualidades y actuaciones de los empleados orientados a la solución conjunta de problemas en la organización.
- Tercera:** Se recomienda capacitar al personal para una mejora continua del servicio de atención al ciudadano, de tal forma que se propongan acuerdos y estrategias claras para la búsqueda de soluciones integrales en aras de una mejor función de la actividad institucional.
- Cuarta:** Realizar acciones productivas para incrementar la productividad laboral, asimismo se sugiere considerar algunas estrategias de incentivos como mecanismos de motivación para el personal, según el modelo de calidad de la organización y a través de una política eficiente de dirección y organización administrativa.

## **VII. Referencias**

- De la Garza, K. (2012). *Comportamiento organizacional. Como lograra un cambio cultural*. Argentina: Granica.
- Gan., F. & Triginé, J. (2013). *Cultura de empresa y gestión de cambios*. Madrid: Díaz De Santos.
- García, E. (2015). *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santa María: Perú.
- Garay, F. (2012). La cultura organizacional. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>.
- Godoy (2013). *La cultura organizacional y la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica: Perú. Universidad de Córdoba: España
- Gonzales, T., y Sánchez, H. (2012). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*.
- Grueso, F., Gonzales, J. y Rey, Y. (2014). *Valores de la cultura organizacional y su relación con el Engagement de los empleados: estudio exploratorio de una organización de salud*. Universidad de Rosario: Colombia.
- Hernández, E. (2012). *La cultura organizacional como factor de éxito en la empresa*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana: México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw-Hill.

- Herzberg, K. (s.f). *Teoría de Higiene-Motivacional*. Recuperado de <http://materiales.untrefvirtual.edu.1954-untrefvirtual.edu.ar>
- Lanas, L. (2014). *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador: Ecuador.
- Lawler, L. (s.f). *Teoría de la satisfacción por facetas*. Recuperado de: MS FERNANDEZ - bibliopsi.org
- Le Vinsón, L. (2102). *La cultura organizacional*. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/mte/PRES22.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/mte/PRES22.pdf)
- Libreros, G. (2012). *La cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los Servidores Públicos de una Institución pública del Valle del Cauca*. (Tesis de maestría). Universidad de Colombia: Colombia.
- Manosalvas, R. (2015). *Clima organizacional y la satisfacción laboral, un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: Perú.
- Martínez, M. (2013). *La cultura de empresa: Díaz de Santos: España*.
- Oscoco, N. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú: Perú
- Ollarves, D. (2014). *La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX,3M, Google y Costco*. [Spenta México .or/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://SpentaMéxico.or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).

- Olivares, E. (2013). *La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco*. [spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).
- Olivares, G., Silva, T. y Carlos, L. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=3848471825>.
- Pérez, P. (2012). *La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde las dimensiones del cuestionario de cultura corporativa*. (Tesis de maestría) Universidad de Buenos Aires: Argentina.
- Romero, I. Matamoros, H. y Campos, C. (2013). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. *Innovar*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Salazar, T., Leyton, G. y Meza, R. (2013). *Satisfacción laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú: Perú.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.
- Vargas, D. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Perú.
- Ventura, E. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú: Perú.

Villalobos, Quirós & León (2013). *Algunas consideraciones teóricas y metodológicas para el desarrollo de un modelo de competencias críticas (MCC): un enfoque operante*. Instituto Costarricense: Costa Rica.

## **Anexos**

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Cultura organizacional y satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima - 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la participación en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la prestación en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con los factores intrínsecos en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la participación en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p> <p>Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la prestación en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p> <p>Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con los factores intrínsecos en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>La cultura organizacional se relaciona con la participación en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con la prestación en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con los factores intrínsecos en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017</p>	<b>Variable 1: Cultura organizacional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Relaciones y cooperación	Comunicación de organización Estilo de gerencia Unión de la organización Énfasis estratégico Criterio de éxito	1-6	Escala ordinal	Alto (74-96) Promedio (49- 73) Bajo (24-48)
			Iniciativa, innovación y creatividad	Propuestas de iniciativa Propuestas de innovación Creatividad estratégica	7-12		
			Identificación con la organización	Sentimiento de identidad Cohesión en el trabajo Cumplimiento de metas	13-18		
			Toma de decisiones	Énfasis en reglas Criterio de toma adecuada de decisiones	19-24		
			<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Participación	Crecimiento profesional Participación en la organización	1-9	Escala ordinal	Alto (71-76) Promedio (45-70) Bajo (19-44)
			Prestaciones	Prestación del servicio Control de la organización	10-15		
Factores intrínsecos	Ambiente físico Compromiso	16-19					
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				

<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental; transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 55 Trabajadores del centro de atención al ciudadano</p> <p>Es censal</p>	<p><b>Variable 1:</b> Cultura organizacional</p> <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis descriptivo de frecuencias</li> <li>• Técnicas de medidas de tendencia central</li> <li>• Tabulaciones y presentación de tablas y graficas</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b> Encuesta tipo cuestionario</p> <p>Autor: adaptado Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Instalaciones del centro de atención al ciudadano Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis descriptivo de frecuencias</li> <li>• Técnicas de medidas de tendencia central</li> <li>• Tabulaciones y presentación de tablas y graficas</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta tipo cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Instalaciones del centro de atención al ciudadano Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizó un análisis descriptivo de frecuencias Se utilizó técnicas de medidas de tendencia central Se utilizó las tabulaciones y presentación de tablas y figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se utilizó el estadístico de Spearman y para ello también se utilizó el software estadístico Spss v.21</p>
---	---	---	---

Fuente: teorías desarrolladas del tema.

## Anexo 2

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Señor trabajador sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma sincera y objetiva, marcando su respuesta, con una (X) según crea Ud. conveniente (Es anónimo). Este cuestionario consta de 24 preguntas y se divide en 4 dimensiones para medir la cultura organizacional. Para ello, sírvase por favor ser lo más objetivo posible al momento de contestar, de tener alguna interrogante por favor hágase saber al personal encargado.

Categoría	Valoración
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

N°	PREGUNTAS	N	AV	CS	S
	<b>Relaciones y cooperación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Considera usted que los miembros de su equipo están muy comprometidos con su trabajo				
2	Las decisiones con frecuencia se toman en equipo fomentando las buenas relaciones laborales				
3	La gerencia transmite al personal la debida confianza para que cumpla con las expectativas y misión de la empresa				
4	La organización se caracteriza por ser dinámica y emprendedora				
5	La institución se basa en una buena organización y cooperación de sus trabajadores				
6	Considera usted que el liderazgo de la organización conduce a sus trabajadores a un modelo estratégico de éxito laboral				
	<b>Iniciativa, innovación y creatividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
57	Considera que su iniciativa refleja su compromiso e identificación con la organización				
8	Su liderazgo manifiesta su iniciativa para responder las preguntas y gestionar las soluciones del administrado.				
9	Mediante su ejemplo, usted desarrolla un estilo colaborativo que motiva a otros empleados a trabajar en equipo.				
10	Su actitud innovadora para gestionar los trámites de los				

	administrados se caracteriza por su sincero deseo de ayudar				
11	Su estrategia de atención se adecua a las características del administrado sin perder de vista lo competitivo, lo rápido y eficiente				
12	Considera usted que las soluciones de su área de trabajo reflejan su creatividad y estabilidad emocional				
	<b>Identificación de la organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	Considera que aquello que lo hace sentirse más unido a la organización son la lealtad y confianza en la calidad de su trabajo				
14	Usted cree que su identidad en la organización se caracteriza por su compromiso y transparencia				
15	Cree usted que la cohesión de la organización pone énfasis en el logro de las metas institucionales				
16	Cree usted que las reglas formales e institucionales influyen en su satisfacción laboral				
17	Considera que la organización enfatiza el desarrollo profesional de sus trabajadores para el cumplimiento de metas				
18	La organización enfatiza en la búsqueda de nuevas estrategias de cumplimiento para cumplir con eficacia las metas				
	<b>Toma de decisiones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
19	Considera usted que la organización toma decisiones competitivas de acuerdo con los modelos técnicos de referencia				
20	La organización destaca la eficiencia, control y desarrollo de las operaciones a través de premios e incentivos al trabajador				
21	Cree usted que el éxito de una organización en la toma de decisiones se basa en la calidad de sus recursos humanos				
22	La organización toma decisiones que mejoran su productividad e imagen en la organización				
23	Considera que la organización planifica su éxito competitivo				
24	La organización toma decisiones proporcionadas y objetivas para resolver problemas				

### Anexo 3 CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Señor trabajador sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma sincera y objetiva, marcando su respuesta, con una (X) según crea Ud. conveniente (Es anónimo). Este cuestionario consta de 19 preguntas y se divide en 3 dimensiones para medir la cultura organizacional. Para ello, sírvase por favor ser lo más objetivo posible al momento de contestar, de tener alguna interrogante por favor hágase saber al personal encargado.

Categoría	Valoración
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

N°	PREGUNTAS	N	AV	CS	S
	<b>Participación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Considera usted que le gusta su trabajo.				
2	Se encuentra satisfecho con las posibilidades de crecimiento profesional que le brinda la organización				
3	Se siente satisfecho con la capacitación profesional que le brinda la organización				
4	Se encuentra satisfecho con su participación y aporte al trabajo que realiza				
5	Considera que la organización le permite desarrollarse de acuerdo a sus virtudes y talentos				
6	Está satisfecho con su grado de participación en las decisiones del departamento o sección donde usted labora				
7	Considera usted que su salario lo satisface y representa sus honorarios de trabajo realizado				
8	Se encuentra satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen.				
9	La organización le brinda oportunidades de promoción y ascenso como recompensa por la calidad de servicio prestado				
	<b>Prestación del servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
10	Considera usted que brinda un servicio integral de atención al ciudadano				
11	Se siente satisfecho de las relaciones con sus jefes				
12	La forma como conduce la negociación en su labor lo				

	satisface				
13	La supervisión que ejercen sobre su desempeño es satisfactoria				
14	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza				
15	Se siente a gusto con la supervisión y monitoreo				
	<b>Factores intrínsecos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
16	Se siente contento con sus compañeros				
17	Considera que la iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo está bien reguladas.				
18	Considera que la evaluación le permite mejorar para estar mejor preparado y listo para realizar su tarea				
19	Considera que la organización lo trata con justicia e igualdad.				

## Anexo 4

## VALIDACIONES

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Relaciones y cooperación</b>								
1	1 La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	✓		✓		✓		
2	2 Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.	✓		✓		✓		
3	3 La organización es un lugar muy personal. La gente se siente como en una familia ampliada y existe una buena relación.	✓		✓		✓		
4	4 La organización es dinámica, innovadora y emprendedora. La gente está dispuesta a asumir retos y tomar trabajo, es competitiva y está orientada al logro.	✓		✓		✓		
5	5 Existe una buena organización y estructura. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que la gente realiza.	✓		✓		✓		
6	6 Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser mentores y facilitadores.	✓		✓		✓		
<b>Iniciativa, innovación y creatividad</b>								
7	7 Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser emprendedor, innovador y arriesgado.	✓		✓		✓		
8	8 Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica cierta agresividad, con propósito y gran organización.	✓		✓		✓		
9	9 El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.	✓		✓		✓		
10	10 El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y la innovación	✓		✓		✓		
11	11 El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por sus altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.	✓		✓		✓		
12	12 El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la estabilidad, conformidad, predecibilidad y estabilidad en las relaciones.	✓		✓		✓		
<b>Identificación con la organización</b>								
13	13 Lo que mantiene unida a la organización son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la organización es alto.	✓		✓		✓		
14	14 Lo que mantiene unida a la organización son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe un énfasis en estar a la vanguardia.	✓		✓		✓		

15	15 Lo que mantiene unida a la organización son el énfasis en el logro y en el alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes.	✓		✓		✓	
16	16 Lo que mantiene unida la organización son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de la organización es importante.	✓		✓		✓	
17	17 La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación persisten.	✓		✓		✓	
18	18 La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorada.	✓		✓		✓	
<b>Toma de decisiones</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	19 La organización enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar en el mercado son características dominantes.	✓		✓		✓	
20	20 La organización enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes.	✓		✓		✓	
21	21 La organización define éxito en base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente.	✓		✓		✓	
22	22 La organización define éxito en base a tener los productos o servicios más innovadores y/o únicos. Es una organización líder en su género.	✓		✓		✓	
23	23 La organización define éxito en base a ganar frente a sus competidores. El liderazgo competitivo dentro de su contexto es clave.	✓		✓		✓	
24	24 La organización define éxito en base a eficiencia.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem:**

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Alejandro Sebino Menacho DNI: 32403439

Especialidad del validador: Temático-metodológico

03 de 12 del 2016

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

  
**Firma del Experto designado.**  
 Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 Cod. Reg. UCV N° 3 FI: 347 N° 18  
 DNI: 32403439

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Relaciones y cooperación</b>								
1	Considera usted que los miembros de su equipo están muy comprometidos con su trabajo	✓		✓		✓		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en equipo fomentando las buenas relaciones laborales	✓		✓		✓		
3	La gerencia transmite al personal la debida confianza para que cumpla con las expectativas y misión de la empresa	✓		✓		✓		
4	La organización se caracteriza por ser dinámica y emprendedora	✓		✓		✓		
5	La institución se basa en una buena organización y cooperación de sus trabajadores	✓		✓		✓		
6	Considera usted que el liderazgo de la organización conduce a sus trabajadores a un modelo estratégico de éxito laboral	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Iniciativa, innovación y creatividad</b>								
7	Considera que su iniciativa refleja su compromiso e identificación con la organización	✓		✓		✓		
8	Su liderazgo manifiesta su iniciativa para responder las preguntas y gestionar las soluciones del administrado.	✓		✓		✓		
9	Mediante su ejemplo, usted desarrolla un estilo colaborativo que motiva a otros empleados a trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
10	Su actitud innovadora para gestionar los trámites de los administrados se caracteriza por su sincero deseo de ayudar	✓		✓		✓		
11	Su estrategia de atención se adecua a las	✓		✓		✓		

	características del administrado sin perder de vista lo competitivo, lo rápido y eficiente	✓		✓		✓	
12	Considera usted que las soluciones de su área de trabajo reflejan su creatividad y estabilidad emocional	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3 Identificación de la organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Considera que aquello que lo hace sentirse más unido a la organización son la lealtad y confianza en la calidad de su trabajo	✓		✓		✓	
14	Usted cree que su identidad en la organización se caracteriza por su compromiso y transparencia	✓		✓		✓	
15	Cree usted que la cohesión de la organización pone énfasis en el logro de las metas institucionales	✓		✓		✓	
16	Cree usted que las reglas formales e institucionales influyen en su satisfacción laboral	✓		✓		✓	
17	Considera que la organización enfatiza el desarrollo profesional de sus trabajadores para el cumplimiento de metas	✓		✓		✓	
18	La organización enfatiza en la búsqueda de nuevas estrategias de cumplimiento para cumplir con eficacia las metas	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4 Toma de decisiones</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Considera usted que la organización toma decisiones competitivas de acuerdo con los modelos técnicos de referencia	✓		✓		✓	
20	La organización destaca la eficiencia, control y desarrollo de las operaciones a través de premios e incentivos al trabajador	✓		✓		✓	
21	Cree usted que el éxito de una organización en la toma de decisiones se basa en la calidad de sus recursos humanos	✓		✓		✓	
22	La organización toma decisiones que mejoran su productividad e imagen en la organización	✓		✓		✓	
23	Considera que la organización planifica su éxito	✓		✓		✓	

	competitivo	✓		✓		✓	
24	La organización toma decisiones proporcionadas y objetivas para resolver problemas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Es aplicable*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Menacho Rivera Alejandro Sabino*

DNI: *32403439*

Especialidad del validador: *Temático metodológico*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*13* de *12* del 20*16*

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

*[Firma manuscrita]*  
 Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 Cód. SUNEDU: K 01535756  
 Cod. Reg. UCV N° 8 FL: 347 N° 18  
 DNI: 32403439

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Participación</b>								
1	Considera usted que le gusta su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Se encuentra satisfecho con las posibilidades de crecimiento profesional que le brinda la organización	✓		✓		✓		
3	Se siente satisfecho con la capacitación profesional que le brinda la organización	✓		✓		✓		
4	Se encuentra satisfecho con su participación y aporte al trabajo que realiza	✓		✓		✓		
5	Considera que la organización le permite desarrollarse de acuerdo a sus virtudes y talentos	✓		✓		✓		
6	Está satisfecho con su grado de participación en las decisiones del departamento o sección donde usted labora	✓		✓		✓		
7	Considera usted que su salario lo satisface y representa sus honorarios de trabajo realizado	✓		✓		✓		
8	Se encuentra satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen.	✓		✓		✓		
9	La organización le brinda oportunidades de promoción y ascenso como recompensa por la calidad de servicio prestado	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Prestación del servicio</b>								
10	Considera usted que brinda un servicio integral de atención al ciudadano	✓		✓		✓		
11	Se siente satisfecho de las relaciones con sus jefes	✓		✓		✓		
12	La forma como conduce la negociación en su labor lo satisface	✓		✓		✓		

13	La supervisión que ejercen sobre su desempeño es satisfactoria	/		/		/	/
14	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza	/		/		/	
15	Se siente a gusto con la supervisión y monitoreo	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 3 Factores intrínsecos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Se siente contento con sus compañeros	/		/		/	
17	Considera que la iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo está bien reguladas.	/		/		/	
18	Considera que la evaluación le permite mejorar para estar mejor preparado y listo para realizar su tarea	/		/		/	
19	Considera que la organización lo trata con justicia e igualdad.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Es aplicable*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Menacho Rivera Alejandro Sakino*

DNI: *32403439*

Especialidad del validador: *Genético metodológico*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

*03* de *12* del 201*6*



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 COT. SUNEDU: \*01535756  
 Cod. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18  
 DNI: 32403439  
 Firma del Experto Informante.

**Anexo 5**

**Base de datos según la confiabilidad: Alfa de Cronbach (cultura organizacional)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	18	20	21	22	23	24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3
5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2
9	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4
10	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
12	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
13	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3

**Base de datos según la confiabilidad: Alfa de Cronbach (satisfacción laboral)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	4	3	3	2	4	4	4
5	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2
6	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
8	2	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
11	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
12	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3
14	2	2	2	4	4	3	3	3	1	1	3	3	2	2	4	4	4	4	3
15	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2	4	1	4	4	4







# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Cultura organizacional y satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima - 2017

Br. Percy Alexander Torres Cahuana

Escuela de postgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. El diseño de investigación es no experimental, de alcance correlaciona. Los resultados concluyeron que: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05.

**Palabras Clave:** relaciones y cooperación, iniciativa, innovación y creatividad, toma de decisiones, participación y factores intrínsecos.

### Abstract

The present research had as general objective to determine how the organizational culture is related to the job satisfaction of a Citizen Attention Center, Lima - 2017. The research design is non - experimental, of correlative scope. The results concluded that: There is a relationship between the

organizational culture and the job satisfaction of the personnel working in a Citizen Attention Center - Lima, 2017. This is demonstrated by the Spearman test and a significance value less than 0, 05.

**Key words:** relationships and cooperation, initiative, innovation and creativity, decision making, participation and intrinsic factors.

### **Introducción**

La cultura organizacional es un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social, en ese sentido se relaciona con la satisfacción del trabajador de forma intrínseca, centradas en sus creencias, acciones, comportamientos y actitudes para asumir retos y desafíos de acuerdo al contenido del trabajo, la responsabilidad con la cual lo ejerce y con la posibilidad de logro en su conjunto.

La investigación consideró en su análisis algunos trabajos previos los cuales permitieron orientar y direccionar el estudio en un nivel correlacional.

Para González y Sánchez (2013) la tesis titula: Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España. Según la metodología utilizada el estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La investigación concluyó: que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando favorablemente la relación con los compañeros y superiores.

Del mismo modo García (2015) en su tesis titulada: Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015. Desarrolló un estudio descriptivo correlacional, de modelo cuantitativo. La

investigación logró las siguientes conclusiones: se ha demostrado que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, en las dimensiones misión, visión, valores, políticas, estrategias y programas.

En cuanto al tema de investigación, De la Garza (2012) señaló:

La cultura organizacional es un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social (p. 22).

Por otro lado, Ollarves (2014) define satisfacción laboral como “la actitud hacia el trabajo de gran relevancia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente” (p.164).

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica y corte transversal, lográndose demostrar una correlación entre ambas variables de estudio. Por ello, se recomienda realizar más investigaciones de este tipo y en un futuro desarrollar acciones de intervención con el objeto de solucionar el problema observado. La población de estudio estuvo conformada por 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano, por lo tanto, el estudio es censal.

### **Problema**

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017?

### **Objetivos**

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

### **Método**

El estudio desarrolló un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica y nivel descriptivo correlacional. De acuerdo con Vara (2015) “la investigación básica investiga la relación entre variables, diagnostica la realidad, prueba y adapta teorías y utiliza instrumentos de medición” (p.236).

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señaló que “los estudios de este enfoque abordan los problemas bajo un procedimiento secuencial y probatorio sobre la realidad observada, para ello se formulan hipótesis y su comprobación se basa en la medición matemática y en el análisis estadístico con el propósito de probar las teorías propuestas” (p.40).

En cuanto al instrumento la investigación utilizó un cuestionario con cuatro categorías de respuesta y tres niveles de análisis alto, medio y bajo con cuatro categorías de respuesta, aplicado en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima. El procedimiento utilizado para recolectar datos se realizó de acuerdo a los permisos solicitados a la institución pública en mención, con ese fin se procesaron los datos para ser analizados en forma descriptiva e inferencial utilizándose el estadístico de correlación de Spearman.

### **Resultados**

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98.

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,94.

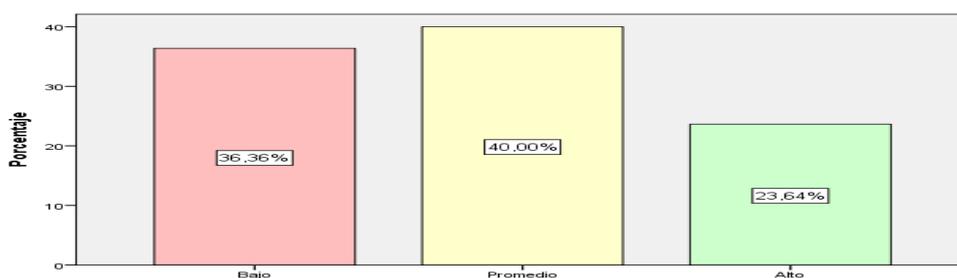
La Cultura organizacional se relaciona directamente con la prestación de servicio del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,97.

La Cultura organizacional se relaciona directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,88.

La investigación recurrió a la autoridad respectiva del Centro de Atención al Cliente, para ese fin se aplicó el instrumento para acopiar los datos requeridos analizados en el programa estadístico Spss.

*Tabla de frecuencias de la variable 01: Cultura organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	36,36%
Promedio	22	40,00%
Alto	13	23,64%



*Figura 1. Distribución porcentual de la cultura organizacional*

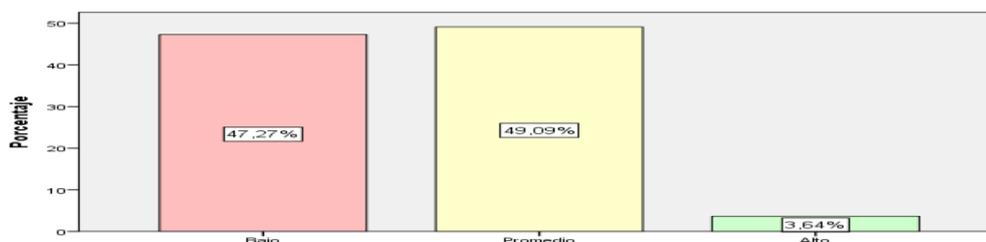
Según la tabla y figura, el 36,36% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de cultura organizacional, mientras que el 40% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

Variable 02: Satisfacción laboral

Tabla 12

*Tabla de frecuencias de la variable 02: Satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	47,27%
Promedio	27	49,09%
Alto	2	3,64%



*Figura 6. Distribución porcentual de la satisfacción laboral*

Según la tabla y figura, el 47,27% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de satisfacción laboral, mientras que el 49,09% indicaron un nivel promedio, y el 3,64% indicaron un nivel alto.

### Resultados inferenciales

Resultados de la prueba de hipótesis general

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 18

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis general*

		Variable 02 Satisfacción laboral
Variable 01	Rho de Spearman	0,98
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 17, el valor de significancia calculado ( $1,8007E-37$ ) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,98) indica que la correlación es positiva y alta.

Hipótesis específica 01

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 19

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 01*

		Dimensión 01 Participación
Variable 01	Rho de Spearman	0,94
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 18, el valor de significancia calculado ( $2,1927E-26$ ) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,94) indica que la correlación es positiva y alta.

Hipótesis específica 02

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la prestación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 20

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 02*

		Dimensión 02 Prestación de servicio
Variable 01	Rho de Spearman	0,97
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0,0000
	N	55

De acuerdo con la tabla 19, el valor de significancia calculado ( $2,1927E-26$ ) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,97) indica que la correlación es positiva y alta.

#### Hipótesis específica 03

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Tabla 21

*Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 03*

		Dimensión 03 Factores intrínsecos
Variable 01	Coef. de correlación	0,88
Cultura organizacional	Significancia	0,0000

De acuerdo con la tabla 20, el valor de significancia calculado ( $2,1927E-26$ ) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,97) indica que la correlación es positiva y alta.

### Discusión

De acuerdo con las conclusiones, González y Sánchez (2013) asemejan sus resultados concluyendo que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino. En este sentido, lo explicativo señala que el ser humano, posee un gran potencial para crear soluciones y resolver problemas, de esta forma los empleados tienen habilidades y destrezas que potencian aquellas que

los hacen sentirse a gusto y satisfechos, convirtiéndose en trabajadores con una riqueza inteligente de valor incalculable para la organización. Por tanto, la cultura define su ser y su forma de hacer o producir sus trabajos y consecuentemente su productividad. De tal modo, la organización formula intrínsecamente estrategias de eficiencia y eficacia para la óptima realización de sus funciones. Del mismo modo, el presente análisis crítico coincide con los resultados de Hernández (2012) quien afirmó que la cultura organizacional en el personal es muy importante porque se encarga de transmitir un sentido de identidad a cada trabajador, siendo su comportamiento y su modo de acción lo que conviene a la organización y al cumplimiento de sus objetivos.

También Libreros (2012) señaló que las organizaciones son sistemas formados por personas, que cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma. Los conceptos de cultura organizacional y bienestar laboral están relacionados, pero cada uno posee sus propias dinámicas el bienestar laboral y la cultura organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que, en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales.

### **Conclusiones**

Primera:

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98.

Segunda:

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,94.

Tercera:

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la prestación de servicio del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,97.

Cuarta:

La Cultura organizacional se relaciona directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,88.

### Bibliografía

De la Garza (2012). *Comportamiento organizacional. Como lograra un cambio cultural*. Argentina: Granica.

Gonzales y Sánchez (2012). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*.

Hernández (2012). *La cultura organizacional como factor de éxito en la empresa*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana: México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw-Hill.

Libreros. (2012). *La cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los Servidores Públicos de una Institución pública del Valle del Cauca*. (Tesis de maestría). Universidad de Colombia: Colombia

Ollarves, D. (2014). *La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX,3M, Google y Costco*. [Spentaméxico.or/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://Spentaméxico.or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Br. Percy Alexander Torres Cahuana, estudiante ( ), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10435149, con el artículo Cultura organizacional y satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Br. Percy Alexander Torres Cahuana  
DNI: 10435149