



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
PSICOLOGÍA**

**Percepción de la cultura organizacional con la satisfacción
laboral en funcionarios y servidores públicos, Lima-2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Psicología

AUTOR:

La Cotera Vega, Jose Antonio (orcid.org/0000-0002-5365-8653)

ASESORES:

Dr. Flores Morales, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0002-3678-5511)

Dra. Cuenca Robles, Nancy Elena (orcid.org/0000-0003-3538-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

A mis difuntos padres Dina Delia y Juan por la formación humana y ejemplos de vida.

A mi difunta esposa Gaby Doris por su gran apoyo en la elaboración y edición de la tesis.

A mis hijos, por ser la causa y sacrificio de mi vida profesional.

Agradecimiento

A Dios, todo poderoso, por darme la gracia en esta morada.

Mi gran consideración al Dr. Jorge Alberto Flores Morales y a la Dra. Nancy Elena Cuenca Robles, docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, por su valiosa asesoría.

A mis colegas del Doctorado en Psicología, por haber compartido escenas de debate muy importantes, durante nuestra formación doctoral.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES MORALES JORGE ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de la cultura organizacional con la satisfacción laboral en funcionarios y servidores públicos, Lima-2023", cuyo autor es LA COTERA VEGA JOSE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES MORALES JORGE ALBERTO DNI: 08039505 ORCID: 0000-0002-3678-5511	Firmado electrónicamente por: FLORESJ7 el 02-01- 2024 20:57:11

Código documento Trilce: TRI - 0709497



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LA COTERA VEGA JOSE ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de la cultura organizacional con la satisfacción laboral en funcionarios y servidores públicos, Lima-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE ANTONIO LA COTERA VEGA DNI: 07356853 ORCID: 0000-0002-5365-8653	Firmado electrónicamente por: JACOTERAC el 27-12- 2023 09:22:59

Código documento Trilce: TRI - 0709495

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Resumo	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Categorías, subcategorías y la operacionalización.....	18
3.3. Escenario de estudio	19
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.6. Procedimientos de la investigación.....	22
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Método de análisis e información de los datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1. Resumen del análisis descriptivo de los códigos, en Atlas ti. v9.....	26
4.2. Análisis interpretativo de los datos, en QDA Miner v.8	29
4.3. Discusión de los resultados.....	32
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. PROPUESTA	47
7.1. Título	47
7.2. Descripción	47
7.3. Justificación.....	47
7.4. Objetivos	47
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	64

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Primera categorización en base a la teoría fundamentada</i>	16
Tabla 2 <i>Categorías y subcategorías a priori</i>	19
Tabla 3 <i>Escenarios de estudio en función a la población identificada</i>	20
Tabla 4 <i>Instrumentos de investigación cualitativa diversificada</i>	22
Tabla 5 <i>Resumen final del análisis descriptivo, por enraizamiento. Categoría 1</i>	27
Tabla 6 <i>Resumen final del análisis descriptivo, por enraizamiento. Categoría 2</i>	28
Tabla 7 <i>Análisis interpretativo final de los datos, categorías 1 y 2</i>	30
Tabla 8 <i>Resultado final de la triangulación múltiple. Categorías CO y SL</i>	31
Tabla 9 <i>Horizonte de actividades</i>	48
Tabla 10 <i>Financiamiento (Gestión a través de la Cooperación Técnica Internacional)</i>	49
Tabla 11 <i>Evaluación de la propuesta</i>	49

Índice de figuras

Figura 1 <i>Visiones institucionales que fortalecen el talento humano</i>	9
Figura 2 <i>Ventajas competitivas, dependen de la calidad organizacional</i>	10
Figura 3 <i>Gestión de conocimientos, como filosofía hacia el cambio</i>	11
Figura 4 <i>Cinco dimensiones y factores para el estímulo laboral</i>	13
Figura 5 <i>Estudio piloto y posibilidades para establecer las subcategorías</i>	18
Figura 6 <i>Procedimiento y fases de la investigación</i>	23

Resumen

Mediante la investigación se analizó, comprendió, interpretó y mostró la percepción de la cultura organizacional y satisfacción laboral en los funcionarios y servidores públicos, Lima-2023, de enfoque cualitativo y diseño fenomenológico no experimental, con 11 participantes por saturación de datos. La metodología fue análítica, inductiva y hermenéutica. Se realizó el estudio piloto para cimentar la primera matriz de categorías. Definidos los instrumentos se realizaron las entrevistas con preguntas semiestructuradas, luego se afinó la matriz de las categorías y subcategorías a priori, el tratamiento de los datos fue mediante el software Atlas Ti y QDA Miner. Los resultados fueron: el liderazgo, el apoyo organizacional, las normas organizacionales y la comunicación de los funcionarios públicos, resultaron inadecuadas para el desarrollo de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Se concluyó; que el 75% de los servidores, sienten insatisfacción con su jefe superior inmediato, el 100% no participan en las decisiones gerenciales, el 99% no reciben incentivos ni estímulos, el 95% rechazaron el liderazgo unidireccional, sin embargo, el 98% de los servidores afirmaron su compromiso laboral y el 100% de los funcionarios transgreden el código de ética de la función pública.

Palabras clave: *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y satisfacción laboral*

Abstract

Through the research, the perception of organizational culture and job satisfaction in officials and public servants was analyzed, understood, interpreted and shown, Lima.2023, with a qualitative approach and non-experimental phenomenological design, with 11 participants due to data saturation. The methodology was analytical, inductive and hermeneutic. The pilot study was carried out to establish the first matrix of categories. Once the instruments were defined, the interviews were carried out with semi-structured questions, then the matrix of the categories and subcategories was refined a priori, the data was processed using Atlas Ti and QDA Miner software. The results were: leadership, organizational support, organizational norms and communication of public officials were inadequate for the development of organizational culture and job satisfaction. It concluded; 75% of employees feel dissatisfied with their immediate superior boss, 100% do not participate in management decisions, 99% do not receive incentives or stimuli, 95% rejected unidirectional leadership, however, 98% of employees servers affirmed their work commitment and 100% of the officials transgress the code of ethics of the public service.

Keywords: *Organizational development, organizational culture and job satisfaction*

Resumo

Por meio da pesquisa foi analisada, compreendida, interpretada e demonstrada a percepção da cultura organizacional e da satisfação no trabalho em dirigentes e servidores públicos, Lima-2023, com abordagem qualitativa e desenho fenomenológico não experimental, com 11 participantes devido à saturação dos dados. A metodologia foi analítica, indutiva e hermenêutica. O estudo piloto foi realizado para estabelecer a primeira matriz de categorias. Definidos os instrumentos, foram realizadas as entrevistas com questões semiestruturadas, em seguida foi refinada a priori a matriz das categorias e subcategorias, os dados foram processados através dos softwares Atlas Ti e QDA Miner. Os resultados foram: liderança, suporte organizacional, normas organizacionais e comunicação dos agentes públicos foram inadequadas para o desenvolvimento da cultura organizacional e satisfação no trabalho. Concluiu; que 75% dos funcionários se sentem insatisfeitos com seu chefe superior imediato, 100% não participam das decisões gerenciais, 99% não recebem incentivos ou estímulos, 95% rejeitam a liderança unidirecional, porém, 98% dos servidores afirmaram seu comprometimento com o trabalho e 100 % dos funcionários transgridem o código de ética do serviço público.

Palavras-chave: *Desenvolvimento organizacional, cultura organizacional e satisfação no trabalho*