



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en
los trabajadores de la gerencia central de normativa del
servicio de Administración Tributaria, Lima 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Julio Raúl Hidalgo Rivas

ASESOR:

Mg. Eliana Castañeda Núñez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2017

Jurado de tesis

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani
Secretario

Mgtr. Eliana Castañeda Huamani
Vocal

Dedicatoria

A mi familia por todo su apoyo, su infinita
paciencia e inmenso amor

Agradecimientos

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor

Declaratoria de autoría

Yo, Julio Raúl Hidalgo Rivas, identificado con DNI N° 42287804 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la 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.

Lima, mayo de 2017

Julio Raúl Hidalgo Rivas
DNI N°42287804

Presentación

Estimados miembros del jurado:

Dando cumplimiento a los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento la tesis titulada “La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas; y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos correspondientes.

El autor

Tabla de Contenido

Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas.	ix
Lista de figuras.	x
Resumen.	xi
Abstract.	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes.	14
1.2 Fundamentación científica	20
1.3 Justificación.	31
1.4 Problema.	34
1.5 Hipótesis.	34
1.6 Objetivos.	35
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de Estudio	41
2.5. Diseño de estudio	42
2.6. Población y muestra	42
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	45
2.9. Consideraciones éticos	47
III. RESULTADOS	48
3.1. Resultados descriptivos	49

3.2. Comprobación de Hipótesis	57
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS	71
VIII ANEXOS	75
Anexo: 1 Matriz de consistencia.	76
Anexo: 2 Instrumentos	79
Anexo: 3 Base de datos	83
Anexo: 4 Certificado de validez	84
Anexo: 5 Artículo científico	89

Lista de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Cultura organizacional	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable Motivación Laboral	40
Tabla 3	Distribución de la población	43
Tabla 4	Validación del instrumento	39
Tabla 5	Confiabilidad instrumentos– Alfa de Cronbach	46
Tabla 6	Descripción de los niveles de la Variable Cultura Organizacional	49
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión Representaciones visibles	50
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión Valores y creencias expuestas	51
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión Supuestos compartidos	52
Tabla 10	Descripción de los niveles de la Variable Motivación Laboral	53
Tabla 11	Descripción de los niveles de la dimensión Extrínsecas	54
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión Intrínsecas	55
Tabla 13	Descripción de los niveles de la dimensión Transcendentes	56
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Cultura Organizacional y la Motivación Laboral	57
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión representaciones visibles y la variable Motivación Laboral.	58
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral y la variable y Motivación Laboral.	59
Tabla 17	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión supuestos compartidos y la variable Motivación Laboral.	60

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1:	Niveles de la Cultura Organizacional de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	49
Figura 2:	Niveles de las Representaciones visibles según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	50
Figura 3	Niveles de los Valores y creencias expuestas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	51
Figura 4	Niveles de los Supuestos compartidos según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	52
Figura 5	Niveles de la Motivación Laboral según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	53
Figura 6	Niveles de la dimensión Extrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	54
Figura 7	Niveles de la dimensión Intrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	55
Figura 8	Niveles de la dimensión Transcendentes según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.	56

Resumen

La presente investigación denominada “La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

La metodología empleada por la presente investigación fue el hipotético deductivo, de un enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental, transversal, con un alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de Cercado de Lima. El tamaño de muestra fue de 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de Cercado de Lima. A nivel de campo se utilizó una encuesta y como instrumentos se aplicaron 2 cuestionarios en escala de Likert.

Se encontró que: Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, con una relación $\rho = ,713^{**}$ entre las variables y la significancia $=,000$ que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación es significativa.

Palabras clave: Cultura, organizacional, Motivación, laboral

Abstract

This research entitled "Organizational culture and work motivation in the workers of the central management of the tax administration, Lima 2017 service rules" general objective was to determine the relationship between organizational culture and work motivation in the workers of the central management of the tax administration, Lima 2017 service rules.

The methodology used for this research was the hypothetical deductive, a quantitative approach. The design was not experimental, cross, with correlational descriptive scope. The population was formed by 79 workers of the central management of the cercado de Lima District rules. The sample size was of 79 workers of the central management of the cercado de Lima District rules. Field-level survey was used, and as instruments 2 questionnaires were applied in Likert scale.

It was found that: There is a significant relationship between the Organizational Culture and Labor Motivation in the workers of the central management of regulation of the Service of Tax Administration, Lima 2017, with a relation $\rho = ,713^{**}$ between the variables and the significance $= ,000$ which is lower than the level $\alpha = 0.05$, which allowed us to indicate that the relation is significant.

Keywords: Organizational culture, motivation, work

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Las investigaciones internacionales que respaldan nuestra investigación son: Celi (2014) realizó un Estudio sobre la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docentes de la PUCE SD. Empleó el diseño de investigación no experimental, mediante la investigación descriptiva exploratoria transversal. Su población de estudio estuvo conformada por todos los miembros de cada una de los departamentos que desarrolla la cultura organizacional en la pontificia universidad católica del Ecuador, sede Santo Domingo (PUCESD). La muestra de estudio estuvo conformada por 76 miembros de la planta de docencia y de gestión de la PUCESD, se obtuvo realizando un tipo de muestreo no probabilístico (no aleatorio) por conveniencia. Conclusiones fueron que mediante la recopilación de información de una encuesta dirigida a docentes como a profesionales de gestión se identificó que éstos conocen la visión, misión, valores institucionales y objetivos; así mismo consideran que los valores de la institución están relacionados con sus valores personales, se sienten contentos, cumpliendo con tareas y actividades, su trabajo contribuye a logros de los objetivos.

García (2014) realizó la investigación Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. La investigación fue de tipo explicativa, descriptiva, con un enfoque cuantitativo, y transversal. Su población estuvo conformado por 108 directivos y como muestra tomo a 73 de ellos, los cuales equivalen al 67.5% de la población. Para la recolección de los datos se adaptaron dos instrumentos: el primero para medir el nivel de desempeño laboral auto percibido, conformado por 20 ítems y una confiabilidad de .917; el segundo enfocado a medir el grado de motivación laboral auto percibido, conformado también por 20 ítems y una confiabilidad de .900. Concluyo que La variable grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral. Si los directivos del corporativo adventista del norte de México mantienen su alto nivel de motivación laboral, podrán sostener su alto nivel de desempeño laboral autoevaluado.

Jiménez (2005) realizó un trabajo de investigación con el fin de conocer la relación entre el Liderazgo de los directores y la Motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada, este estudio se desarrolló en la Universidad Católica de la ciudad de Colombia, teniendo como objetivo general reconocer la relación que existe entre la motivación y el liderazgo transformacional de los directores de programa, con el desempeño laboral de los docentes de una facultad en una universidad privada en la ciudad de Bogotá, D.C. Siendo el estudio descriptivo correlacional como diseño y de tipo no experimental. Además, la población estuvo constituida por 189 pedagogos de una facultad de una Universidad y la muestra fue de 66 docentes. Como conclusión obtuvo que no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente. Asimismo, se presentó correlación cuando se observaron los componentes tales como el liderazgo transformacional, el motivador interno hacia el logro y el motivador externo como grupo de trabajo, logrando que el director de programa aliente a que el docente haga las cosas con excelencia y de una mejor manera que los demás; por otro lado alienta a los docentes para confortarse a diversas situaciones donde le permitan adquirir el aprendizaje de otros. Para finalizar, el liderazgo con el medio de requisición - retribución, logra que los directores estimulen a los docentes a exponer sus trabajos y a vincular el producto de su trabajo con las retribuciones, encontrando mayor iniciación ya que van dirigidos a la proyección de la organización.

Robalino (2013) realizó la investigación con la finalidad de conocer la motivación laboral y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Pillaro. Estudio que se realizó en la provincia de Tungurahua, de la Universidad de Ambato. Este estudio tuvo como objetivo principal desarrollar un programa de capacitación para mejorar la Motivación y elevar el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área Operativa. Tuvo un diseño de investigación descriptiva, explicativa, tipo correlacional - explorativa. Además, la población y muestra estuvo conformada por 105 personas y se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Conclusiones destaca que si los niveles de la motivación no satisfacen a los

trabajadores podrían verse afectados en problemas fisiológicos, además de problemas familiares y sociales lo cual estaría afectando el desempeño laboral de alta calidad; asimismo, la institución está tomando las iniciativas de sus trabajadores en su desempeño laboral, sin embargo ello no es suficiente para motivarlos lo cual impide a que rindan de manera eficiente en sus lugares de trabajo afectando así a la institución”

Vásquez y Zuluaga (2008) Realizo la investigación con el fin de conocer como el Clima, la Motivación Laboral Organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot en el periodo II del 2007 y I del 2008. Tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios de la alcaldía municipal de Girardot. Asimismo, el tipo de diseño empleado fue descriptiva - experimental, con enfoque cuantitativo. Siendo la población y muestra de 113 funcionarios de planta y por labor contratada. Conclusiones fueron que el ambiente físico, el mismo que está encaminado a establecer la calidad del entorno laboral en el cual se desenrollan los funcionarios, permite deducir que la mayoría (65%) de ellos se sienten conformes con el espacio físico, considerando en condiciones óptimas de aseo, de organización, además que está otorgando las cualidades básicas para poder trabajar adecuadamente; sin embargo, también hay que considerar que existe un alto grado de inconformidad, por parte de los trabajadores de carrera.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Dentro de los antecedentes nacionales destacan:

Bardales y Guevara (2015), con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores del área de Protección al Consumidor de INDECOPI – 2014, realizaron una investigación básica de nivel descriptiva y correlacional, emplearon un diseño no experimental. La muestra estuvo conformado por 161 colaboradores, aplicaron como técnica para medir las variables la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de tipo Likert. Concluyeron que la gestión del conocimiento se

relaciona significativamente con la cultura organizacional, habiéndose encontrado un coeficiente de correlación RHO de Spearman de 0.708, representando ello una alta asociación entre las variables. Así mismo recomendaron que las prácticas de la gestión del conocimiento deberán ser aplicado en todo el ámbito público para así mejorar el desempeño del personal, buscando innovación y mejora permanente.

Távora (2014) realizó el estudio con el objetivo de determinar si existe relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la oficina general de administración del Ministerio de Comercio Exterior – 2014, realizó una investigación básica de nivel descriptiva y empleó un diseño no experimental. Utilizó como técnica para medir las variables de estudio la encuesta y como instrumento dos cuestionarios con respuesta tipo Likert. La muestra de estudio fue probabilística conformado por 82 personas. Concluyó que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional habiéndose encontrado un coeficiente de correlación RHO de Spearman de 0,426, por lo cual ante la variación en una de las variables ira acompañada de la variación de la otra variable.

Moncada (2015) realizó la investigación titulada con el fin de conocer la gestión del conocimiento y el desempeño del gestor público en el tribunal superior de justicia militar policial centro de lima, 2015. Desarrolló una investigación básica de diseño no experimental de corte transversal; para la recolección de datos empleó una encuesta y como instrumento un cuestionario de 50 preguntas y de respuestas tipo Likert. Para medir tanto la variable gestión del conocimiento y desempeño del gestor público tomó como base tres dimensiones para cada una. La muestra fue no probabilístico constituida por 60 empleados encuestados, del cual se desprende que el 55,0% perciben una buena gestión del conocimiento en la institución. Concluye que existe una relación significativa entre la percepción de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral del gestor público en el tribunal superior de justicia militar policial centro, lima 2015, Encontrándose un coeficiente de correlación RHO de Spearman de 0,492, representando un nivel de correlación positiva moderada.

Aliaga y Salinas (2014) realizaron una investigación con la finalidad de conocer la Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Servicio Parlamentario del Congreso de la República, Cercado de Lima 2014” - Universidad César Vallejo. Siendo el objetivo general Determinar qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores. El diseño de Investigación fue Descriptivo correlacional no experimental; tipo básica con enfoque cuantitativo. La población y muestra fue por conveniencia, utilizando el total de la población, es decir los 60 trabajadores. Conclusiones destaca que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.579$) entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral; con respecto a la hipótesis 1, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.422$) entre el autoconocimiento y el desempeño laboral; la hipótesis 2, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.431$) entre el autocontrol y el desempeño laboral; la hipótesis 3, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.425$) entre la motivación y el desempeño laboral; la hipótesis 4, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.431$) entre la empatía y el desempeño laboral; y la hipótesis 5, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.433$) entre las habilidades sociales y el desempeño laboral; donde queda demostrado que el uso de la habilidades sociales incide significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores del servicio parlamentario del Congreso de la República Cercado de Lima 2014.

Wetzell (2010) presentó un estudio con la finalidad de conocer la Motivación Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Contraloría General de la República”, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Siendo el objetivo Analizar la dependencia entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los servidores de la Contraloría General de la República”. Diseño de la investigación fue Descriptivo, explicativo, de corte transversal. La población y la muestra estuvieron conformadas por 1,139 y 234 trabajadores respectivamente. Conclusiones destacan “si bien el personal se encuentra motivado, señala que la institución no reconoce el trabajo que hace, sin embargo, sienten que no se reconoce su trabajo”, y “La motivación influye en el desempeño laboral en aquellos trabajadores que si bien cumplen con el trabajo, porque es necesario, consideran

que la institución no les ofrece oportunidades de ascenso, ellos cumplen con su trabajo porque están siendo continuamente evaluados, pero no porque se sientan motivados”.

Roncal (2011) realizó un estudio con el fin de conocer la Motivación laboral y Compromiso organizacional en trabajadores del Poder Judicial de Lima, en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Objetivo Establecer la relación que existe entre la Motivación laboral y el Compromiso Organizacional en los trabajadores del Poder Judicial - Sede Lima. Diseño de Investigación fue descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 114 trabajadores, para la recolección de datos utilizó el cuestionario. Los resultados indican que existen correlaciones significativas en todos los casos. Conclusiones “Los resultados del análisis correlacional entre la Motivación Laboral y el compromiso organizacional indica que existen correlaciones significativas entre el total de estas variables”.

1.2 Fundamentación Científica

Variable 1: Cultura Organizacional.

1.2.1. Conceptualización de Cultura Organizacional

Schein (2004) sostiene que la cultura organizacional es “un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que soluciona sus problemas de adecuación de la integración interna y externa, que los ha elaborado lo suficiente para ser estimado como válidos y, por lo tanto, dignos de ser ilustrados a los nuevos miembros como la forma adecuada de percibir, sentir y pensar en relación con esos problemas” (p.12)

La palabra del autor la cultura organizacional tiene que ver con el conjunto de necesidades, expectativas, creencias, normas y políticas que son aceptadas y practicadas por los miembros de la organización.

Por otro lado Chiavenato (2009) sostiene que:

Es evidente que cada organización tiene su peculiar cultura corporativa. Ahora bien, para identificar una organización, lo primero es establecer el

conocimiento de esta cultura organizacional. Con el fin de asimilarla. Vivir en una organización, trabajar en la misma, es asumir sus actividades, en otras palabras, convivir en el día a día, en forma íntima, "ser parte de". Incidimos, la forma relevante que los miembros de la organización interrelacionan, sus actitudes predominantes, supuestos, ambiciones y cuestionamientos relevantes, todo esto forma parte de las líneas vertebrales de la organización, porque el factor consecuente, será que serán dirigidas sus acciones de cada uno en la realización de los objetivos organizacionales. Debemos añadir el conjunto de costumbres y hábitos y creencias, delante de las normas, sus valores, las no menos actitudes y sobretodo, las expectativas que se comparte con cada integrante de la organización. Como conclusión a este fundamento, la cultura organizacional debe reflejar una total mentalidad influyente en sus miembros (p.169).

Ahora bien, una Cultura Organizacional no es tangible a sus hechos mismos que por naturaleza tiene sus propias características. Por lo tanto, cada organización tiene sus matices propios que lo distingue una de otra. Es más, afirmamos que esta Cultura Organizacional corresponde al ADN de toda organización estructurada. Y si cada miembro se adscribe a la cultura de su propia organización, éstas a su vez deben caracterizarse al tener culturas corporativas específicas.

Koontz (2004) indica que:

En este apartado se resalta que el binomio cultura organizacional y administradores, originan el ambiente propicio de una excelente organización. Sus valores innatos influyen en las líneas vertebrales que ella sigue. Entiéndase por valor, a aquello que direcciona hacia lo bueno y lo que no es apropiado, también, a aquello que guía las actividades y conductas de sus miembros hacia el propósito de cumplir con la organización (p.56)

Insistimos, cada organización debe conocer su cultura por naturaleza organizacional. Ahora bien, las formas cómo interactúan sus miembros exige actitudes predominantes, supuestos subyacentes, ambiciones, proyectos relevantes, siendo estos instrumentos neurálgicos de toda organización.

Al respecto Robbins (2013) señala que:

Es apriorístico entonces, pensar que la organización debe presentar las características de su cultura organizacional a sus miembros, de esta descripción se distingue entre las culturas organizacionales, unas de otras, por cuanto, el otro punto central consiste en la satisfacción laboral. Este aspecto último, busca medir las emociones y sentimientos de sus miembros en la línea de las expectativas de la empresa, además de las acciones de recompensa y otras actividades similares. En todo debemos distinguir lo descriptivo de la satisfacción laboral evaluativa. (p.76)

En suma, la cultura organizacional corresponde a una singular percepción común entre sus miembros. Por ello, debemos esperar que algunos de sus miembros con actitudes o antecedentes de distinto nivel procedan a percibir la cultura organizacional de otros de manera similar.

Prado y García (2010) definió

La cultura organizacional contribuye con las creencias, los valores y principios que sirven como base para el sistema gerencial de una organización, así mismo lo hace con los patrones de práctica o comportamientos que tanto ejemplifican como refuerzan esas creencias, valores y supuestos básicos (p. 2).

El autor considera que los fundamentos de la cultura organizacional son los valores, las creencias y los principios, los mismos que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así mismo al conjunto de métodos y conductas gerenciales que ayuden de sostén a esos principios básicos.

Romero (2009) sostiene que la cultura organizacional es “una filosofía que un grupo organizado asume y comparte por convencimiento, e incorpora de manera natural y automática a su modo de percibir, de pensar y de actuar interna y externamente para ejecutar tareas individuales”(p.1).

Por consiguiente para el autor una manera en que se expresa la cultura organizacional es en la capacidad de una empresa de ejecutar exitosamente su misión, de administrar sus planes y estrategias, y por supuesto de obtener sus objetivos.

Scheffknecht (2012) indica que “las organizaciones multinacionales han observado que a nivel general no tienen una cultura organizacional uniforme, por lo que la mayoría de dichas empresas tratan de implantar una que sea común.”(p. 73).

Según el autor los esfuerzos de las empresas multinacionales por tratar de asentar una cultura organizacional que sea común dentro de sus empresas es complejo, ya que hay influencias culturales nacionales que no se pueden evitar.

Según Cameron y Quinn (2006) refieren que “Uno de los aspectos más relevantes con relación a la cultura es la relación que ésta pueda tener, en otras palabras es mantener el mismo tipo de cultura en diferentes partes de la organización, lo cual se obtiene con estilo de liderazgo, estrategias, sistema de recompensas, o dirección de empleados ordenados con los valores dominantes” (p.73)

Según lo señalado por el autor si existen diferencias culturales pueden significar un obstáculo cuando la coordinación e integración de distintas áreas funcionales son necesarias. Más aun estas desigualdades culturales podrían ocasionar la fragmentación de una cultura y hacer que los niveles altos de efectividad angelados por todas las organizaciones sean imposibles.

Ritter (2008), sostiene que la cultura organizacional es “la forma en que actúan los miembros de un determinado grupo u organización, el mismo que tiene su origen en un conjunto de valores compartidos y creencias”. (p.7).

De acuerdo al autor la cultura organizacional y su complejidad es uno de las características importantes para comprender el éxito o el fracaso de muchas organizaciones y un instrumento crítico para fortalecer la competitividad de la organización. Por tanto desde un punto de vista general, se podría decir que las

organizaciones que se comprometen con el éxito se encuentran abiertas a un aprendizaje constante.

Características de la cultura organizacional:

Frente a un universo competitivo, cada cultura organizacional debe aprender a estar listo para la confrontación de su entorno. Y en ésta mezcla de supuestos, hábitos y comportamientos, historias, mitos, comparaciones y otras ideas anexas, estará reflejado la línea primaria de una organización.

Según Chiavenato, toda Cultura Organizacional cuenta con seis características importantes.

Regularidad. Un comportamiento de actitudes regulares. Además, las interacciones entre sus integrantes deben estar basadas en un lenguaje común, modos operandi relativos a las conductas.

Normas. Contener pautas de comportamiento, actividades formales de trabajo, lineamientos y trabajos en la forma esencial de hacer las cosas.

Valores dominantes. Son los valores básicos que envuelve la organización y que se espera a que sus participantes lo compartan.

Filosofía. Las formalidades políticas acerca del trato a los empleados o clientes.

Reglas. Establecer guías predeterminadas referentes al comportamiento dentro de la estructura vertical. Los nuevos integrantes deben asumirlas para ser aceptados en el grupo.

Clima de la organización. Tiene que ver con la sensación que transmite a las personas el lugar físico, la forman en que interactúan estos y el trato que unas personas otorgan a otras.

Dimensiones de la variable cultura organizacional:

Dimensión 1: Representaciones visibles.

Corresponde a las expresiones poco menos relevantes y visibles de la organización, las mismas que se acercan a la estructura organizativa, sin ser parte

de la cultura de tal institución. Estos fenómenos son muy fáciles de contemplar pero son muy complejos de descifrar. Son observables, tangibles y permiten estudiar la cultura real en la empresa. (Schein, 2004).

Dimensión 2: Valores y creencias expuestas.

Corresponde a los objetivos, estrategias y filosofías que son certificados por un proceso social compartido en la organización incluyendo normas y reglas de comportamiento que pueden evidenciar aspiraciones y racionalizaciones. De igual forma vaticina buena parte del comportamiento de sus integrantes. Sin embargo, ciertas veces pueden ser paradójicas entre sí. Por tanto esta es la razón de que en las organizaciones se encuentren grandes áreas del comportamiento que, supuestamente, continúan sin explicar. (Schein, 2004).

Dimensión 3: Supuestos compartidos.

Está relacionado con aquellas medidas que han resuelto dilemas de aclimatación externa o de integración interna y que a manera de repetirse con éxito llegan a ser asumidos por los miembros de la organización en una manera automática hasta llegar a convertirse en, percepciones, creencias, pensamientos y sentimientos que de manera involuntaria son admitidas y tomadas como cierto por los miembros de la organización. Son la fuente última de los valores y creencias expuestas y de las representaciones visibles. (Schein, 2004).

Variable: Motivación Laboral

Medina (2012) indica que “La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.” (p. 408)

“Está constituido dos momentos centrales de motivación, estos componentes son higiénicos, y el segundo, factores motivadores referentes a la identificación y el desempeño. Estos motivos son infalibles porque acrecienta la satisfacción” (Chiavenato, 2002, p.47).

De lo señalado por el autor diferimos que la motivación juega un rol importante, puesto que las personas son las que realizan las distintas funciones como dirigir, planear, evaluar y organizar los procesos de trabajo con indicadores de eficacia y eficiencia. De modo que es necesario que la organización consiga que el personal, se encuentre motivado adecuadamente para obtener los objetivos institucionales y personales.

“La motivación es el anhelo de realizar mucho esfuerzo por conseguir las metas de la organización, condicionado por la imperiosa necesidad de complacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general consiste en el esfuerzo por obtener cualquier meta, nos enfocamos en objetivos organizacionales con el fin de evidenciar nuestro interés esencial por el comportamiento vinculado con la motivación y el sistema de valores que dirige la organización” (Robbins, 1999, p.17).

Del autor diferimos que los valores de la organización son significativos para generar motivación en los trabajadores de la organización. Es más de esta definición se desprende que como condición para alcanzar los objetivos de la organización, el trabajador primeramente debe de satisfacer alguna necesidad suya.

Stoner (1996) define a la motivación como “una particularidad de la psicología humana que aporta al grado de responsabilidad de la persona. Engloba factores que ocasionan, orientan y sustentan la conducta humana en un sentido comprometido y particular. Por tanto la motivación es el impulsor que da lugar a la actividad ejecutada por el ser humano.” (p. 488)

Según Roussel (2000) “la motivación es una particularidad de la psicología humana que coopera al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, orienta, dinamiza, mantiene y activa el comportamiento de los individuos hacia la ejecución de objetivos esperados”. (p16)

Delgado (1998) sostiene que “la motivación es el proceso a través del cual las personas, al desarrollar una determinada actividad, deciden ejecutar unos

esfuerzos encaminados a la obtención de ciertas metas y objetivos con el fin de satisfacer algún determinado tipo de necesidad, y de cuya mayor o menor satisfacción va a obedecer el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras.” (p. 79)

Podemos afirmar, por consiguiente, que la motivación, en el ámbito laboral, es un proceso que, orienta, activa, mantiene y dinamiza el comportamiento de los individuos hacia la ejecución de objetivos esperados.

Enfoques teóricos de la motivación laboral

El desarrollo del hombre se ejecuta a través de su accionar, complaciendo sus necesidades que se manifiestan en la vida. El hombre actúa motivado por algo, es decir porque observa y siente que algo puede complacer una necesidad suya. Esta motivación puede ser de manera positiva, (ir para conseguir ese algo) o de manera negativa (alejarse de ese algo). Es así que existen varias teorías o enfoques o que tratan de explicarla.

Teoría bifactorial de Herzberg (1959)

Herzberg propone dos tipos de factores que son incentivadores en el trabajo, los factores extrínsecos, los cuales son imprescindibles para que no se origine insatisfacción laboral y así mismo para salvaguardar el derecho de las personas a mejorar su condiciones laborar y económico y que éstas sean justas. Son considerados “factores higiénicos”.

Mientras tanto los factores intrínsecos tienen que ver con el logro personal, con la satisfacción por un determinado trabajo que gusta hacer, sentimiento de efectuar con la propia responsabilidad, logro personal, compatibilidad del trabajo con la propia vocación o con los valores. Son los factores que motivan a largo plazo en el trabajo.

De lo anterior se podrán originar determinadas propuestas dispuestos a enriquecer el puesto de trabajo y a impulsar la motivación intrínseca que está

relacionado con dar a los trabajadores mayor libertad para decidir sobre su ritmo de trabajo y sus métodos. Habría también que implementar desde las instancias psicopedagógicas, acciones de dirección vocacional que ayuden a cada persona a desplegar su carrera profesional en el campo en que éste pueda conseguir incentivos intrínsecos.

Teoría de la equidad:

A la mayor parte de los trabajadores les inquietan más cosas que solamente la satisfacción de sus necesidades, también anhelan que su sistema de retribución sea lo más justo, aplicando ello a todo tipo de retribuciones ya sea en lo social psicológico y económico, volviendo aún más complejo la labor administrativa de la motivación.

Montana (2002) afirma que:

“Esta teoría postulada por J. Stacy Adams, se sustenta en la suposición de que uno de los factores que más sobresale relacionado a la motivación laboral es la evaluación individual respecto a la forma en que se dan las recompensas, es decir si éstas son entregadas con equidad y justicia. Esto sucede cuando algún trabajador piensa que las recompensas que ha obtenido por su trabajo son de cierta manera insignificante comparadas con las compensaciones que otro trabajador obtiene por sus esfuerzos (p.277)

Las personas que trabajan observan las colaboraciones que ellos realizan y las compensaciones que por ellas adquieren. Las colaboraciones pueden ser la experiencia, la capacidad técnica que contribuyen a la empresa, la formación que poseen, el esfuerzo que realizan, las horas que dedican, la productividad que aportan. Las compensaciones pueden ser las condiciones en que trabajan, el salario que reciben, el trato humano recibido y la estabilidad laboral,

En relación a lo anterior, cada persona implanta una razón comparativa entre lo que pone y lo que recibe, de manera que si observa que si se origina inestabilidad entre las dos variables percibirá insatisfacción laboral y su motivación hacia el trabajo decaerá.

La teoría de la motivación humana

Esta teoría parte de que la causa del comportamiento humano habita en el propio individuo. Maslow indica que las necesidades humanas se encuentran distribuidas en una pirámide el cual depende de su importancia e impacto en el comportamiento humano. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades denominadas primarias ya que son las más básicas y recurrentes, mientras que en la parte superior se encuentran las necesidades catalogadas secundarias siendo las más abstractas y sofisticadas.

Necesidades fisiológicas. Son las necesidades que están relacionadas con la subsistencia innata en los individuos, como por ejemplo el sueño y reposo, la alimentación, el deseo sexual y abrigo. Según cada individuo varían su grado de satisfacción y acostumbran dominar el comportamiento de la persona en el momento que alguna de ellas no puede satisfacerse.

Necesidades de seguridad. Consiste en proteger a las persona de cualquier amenaza imaginaria o real, abstracta o física. Del mismo modo que las fisiológicas, están adheridas a la supervivencia. Éstas surgen cuando las necesidades fisiológicas han sido satisfechas parcialmente.

Necesidades sociales. Son las necesidades que se encuentran ligadas a la vida en sociedad. Se originan cuando las necesidades elementales se encuentran parcialmente satisfechas. Por lo general las frustraciones de estas necesidades, direccionan al individuo a la soledad y desaparición social.

Necesidades de autoestima. Tiene que ver con la autoaceptación de la persona, la autoestima y la autoevaluación. Incluyen la necesidad de aprobación,

la seguridad y la confianza en sí mismo, etc. La satisfacción de las mismas genera fuerza, poder, valor entre otros y su frustración podría generar sentimientos de debilidad, dependencia, inferioridad, etc.

Necesidades de autorrealización. Este tipo de necesidades conlleva a la persona a desarrollar su potencial y a realizarse. Estas solamente pueden satisfacerse a través de recompensas dadas así mismo y que no sean controlables ni observables por los demás. Estas necesidades se retornan insaciables, debido a que mientras más recompensas recibe la persona más importante se vuelve, lo que lo hará anhelar cada vez más satisfacerlas.

Dimensiones de la variable Motivación Laboral

Dimensión 1: Motivación Intrínseca:

Medina (2012) sostiene que “la persona puede originarse un pensamiento (éste puede ser causado por la memoria, el razonamiento o el subconsciente). Los pensamientos a su vez se vinculan con las emociones y sentimientos que acaban en una actitud. Para originar una actitud que sea positiva y negativa participan factores como las creencias, los valores, la autoimagen y los principios morales y éticos del individuo. (p. 42)

Dimensión 2: Motivación extrínseca

Medina (2012) sostiene que “para que se origine la motivación se necesita de factores externos que actúen sobre los elementos receptores como el sentimiento pensamiento y acción. Para que sean los factores externos motivadores se requiere que se origine un distintivo en la percepción de la persona. El mejor ejemplo respecto a ello es el salario de un empleado, como se sabe, el salario propiamente dicho no es un factor motivador, pero en el momento que hay un incremento de éste, se origina un distintivo externo, el mismo que actúa sobre el sentimiento y/o pensamiento que por un determinado tiempo motiva para conseguir mejores resultados, hasta que desaparece la percepción del distintivo originado y pasa a ser un factor de sostenimiento. (p. 42)

Dimensión 3: Motivación trascendente

Medina (2012) sostiene que “Es la medición de la acción que provoca en otras personas distinta a quien ejecute la acción, por ejemplo ayudar a otro. Se fundamenta en el sentido para qué se hace, del sentido y la utilidad para otras personas. Este tipo de motivación tiene su base en los valores, creencias y principios que tenga el individuo y los individuos del grupo organizacional y social al que pertenezca. El hacer una acción para provecho de los demás, dejando de lado en muchos casos el beneficio material personal, considera que es importante para él, valores tales como la amistad, solidaridad, el amor, el servicio, etc., que en este caso son los factores que originan e integran una actitud y por hecho una motivación para la acción en provecho de los demás. (p. 42).

1.3 Justificación

Hernández, R. (2010), nos dice que:

Se busca el porqué de la investigación, en otras palabras, este debe demostrar que el estudio es necesario e importante. (p. 39).

1.3.1. Justificación Teórica.

Los resultados obtenidos de este estudio servirán de guía para conocer el nivel de relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

1.3.2. Justificación metodológica.

Esta investigación aportará información valiosa a través de la utilización de teoría e instrumentos para la recopilación de datos ya que se van a validar dos cuestionarios, uno referido a la Cultura Organizacional en una institución que brinda

servicio a los ciudadanos y el otro relacionado con la motivación laboral, la misma que se manifiesta en las acciones de sus individuos.

1.3.3. Justificación práctica.

Los resultados de esta investigación le permitirán al Servicio de Administración Tributaria como entidad pública, desarrollar una cultura organizacional adecuada, amparada en la motivación existente en la entidad sino también promoviendo nuevos conocimientos que sean capaces de atender las necesidades que puedan surgir en el desempeño de sus funciones.

1.3.4. Justificación en el ámbito de la gestión público (social).

Es infalible pensar que hoy en día toda organización debe desarrollar un intercambio recurrente y oportuno de conocimiento para poder subsistir en el entorno en el que acciona. Para ello, es importante analizar su comportamiento de las manifestaciones que se presentan hacia la motivación, por cuanto este proviene del talento humano, siendo esta capacidad la que adecua el proceso de la toma decisiones, el logro de las metas y los objetivos de la organización.

Insistimos que la cultura organizacional corresponde a una necesidad en la que el personal operativo hasta los gerentes pueda mejorar las estrategias y técnicas que otorguen las mejorías de los aspectos culturales en pro de la gestión del conocimiento, y éstas a su vez de la misión y visión de la organización.

1.4. Problema

En el universo laboral presente la motivación, está reservado para que las organizaciones actuales supervivan ya que ésta es indispensable en el agente central que es el desempeño, esta es la medida en que los perfiles de resolución de problemas internos se resuelvan y además, promueve una cultura de novedades en la mejoría permanente sobre la base del capital intelectual. Por lo tanto, el nuevo modelo de sociedad requiere que las organizaciones estén interconectadas, a fin de ser flexibles y con capacidad de respuestas rápidas.

En el Perú, la mayor parte de las instituciones y organizaciones públicas desarrollan al interior de su patrimonio gran número de activos tangibles, los mismos que resultan ser muy valioso como por ejemplo las maquinarias, equipos de cómputo, entre otros. Muy al contrario, en el análisis destacamos la carencia de atención hacia los activos intangibles, los mismos que son, paradójicamente, más valiosos que los tangibles, los mismos que se refieren al conocimiento interior de las mismas organizaciones. Por ello, advertimos que si se destacase éste aspecto, encontraríamos pasos determinantes hacia el desarrollo. De esta manera, sostenemos que gestionar la motivación coadyuvará hacia actividades netamente satisfactorias, y por ende sean competitivos en la definición exacta de la cultura con sus valores, reglas y proyectos que se dirijan a sus acciones en fines comunes.

Como institución tocaremos el caso específico del Servicio de Administración Tributaria, el mismo que es un organismo descentralizado de la Municipalidad de Lima, creado mediante Edictos N°225 y 227 con fecha 16 de abril y 17 de mayo de 1996. Esta gestiona una autonomía administrativa, presupuestaria, económica y financiera, además tiene por finalidad los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Lima. También, da acceso al poblador al cumplimiento oportuno en sus obligaciones en base a aspecto de innovación, un buen gobierno y el compromiso que sus integrantes den servicio de óptima calidad. La institución cuenta con trabajadores administrativos de las distintas profesiones según el área que lo requiere bajo las modalidades de planilla fija, Cas, terceros, practicantes y nombrados.

Según el organigrama de la institución existen tres gerencias centrales, la Gerencia de Recursos Humanos, la Gerencia de Normativa, la Gerencia de Proyectos y la Gerencia de Operaciones; los mismos que engloban a otras gerencias en línea, áreas orgánicas y funcionales. Como objeto de estudio tocaremos la realidad de la Gerencia Central de Normativa, la misma que tiene la función de:

- Fijar la posición institucional respecto a la interpretación de la normatividad que afecte las actividades desarrolladas por la Entidad.

- Velar la adecuada atención de los recursos y solicitudes en materia tributaria y no tributaria.
- Evaluar y proponer los proyectos de normas legales relacionado con los fines propios de la Entidad.
- Supervisar la atención de las solicitudes de acceso a la información.
- Velar por el cumplimiento de las resoluciones del Tribunal Fiscal como del Poder Judicial así mismo como de las resoluciones emitidas por otros órganos administrativos encargados de resolver en segunda instancia.

Al ser una Gerencia que tiene a cargo el velar por los interés de la Entidad ante las demandas presentadas por los administrados así como el de elaborar la normatividad de la institución, necesita que los trabajadores tengan todas las facilidades y herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera oportuna y eficiente, sin embargo la realidad es distinta ya que los trabajadores no encuentran las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo por un lado y por el otro, existe una insatisfacción en cuanto al tema del salario, los ambientes laborales no son los mejores, las exigencias de producción son mayores a los del salario, los trabajadores son rotados de sus puestos de trabajo lo que hacen que nuevamente inicien un proceso de adaptación; además se ha observado que el personal no recibe capacitaciones, no se promueven los reconocimientos por la labor realizada. Por tanto todo ello conlleva a que el personal realice un trabajo ineficiente, el cual genera incumplimiento de las metas de la entidad originando la migración del personal a otras entidades, y el riesgo de llevarse conocimientos aprendidos.

Finalizamos expresando que la presente investigación tiene el propósito ulterior de profundizar en el factor de identificar la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral entre sus trabajadores, según la Administración Tributaria, de Lima en 2017. La misma que sostiene que existen diversas maneras de mejorar la cultura organizacional y la motivación laboral, al desarrollar procesos que ayuden a todas las personas disponer de toda su potencialidad en bien de la organización.

1.4. 1 Formulación del problema

1.4.1.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?

1.4.1.2 Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe las Representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre los Valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre los Supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

1.5.2. Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Variable 1: Cultura organizacional.

Es un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que soluciona sus problemas de adecuación de la integración interna y externa, que los ha elaborado lo suficiente para ser estimado como válidos y, por lo tanto, dignos de ser ilustrados a los nuevos miembros como la forma adecuada de percibir, sentir y pensar en relación con esos problemas” (Schein, 2004, p. 17)

Definición operacional

Medición de Cultura Organizacional mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.

2.1.2. Variable 2: Motivación Laboral

La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.” (Medina, 2012, p. 40).

Definición operacional

Medición de la Motivación laboral a través de un cuestionario a través de sus dimensiones.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de variable Cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Representaciones visibles	Identidad Participación Ritos y creencias	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2)	Cultura organizacional : Fuerte [97-130] Moderada [62 – 96] Débil [26 – 61]
Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Supuestos compartidos	Principios Actividades conjuntas	18, 19.20, 21, 22, 23, 24, 25.		

Fuente: Adaptado de la propuesta de Schein (2004)

Tabla 2. Operacionalización de la variable Motivación Laboral

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Extrínsecas	La motivación laboral	1, 2 3, 4		Motivación Laboral: Alta [97-130] Moderada [62 – 96] Baja [26 – 61]
	El trabajo colaborativo	5 ,6, 7,8,9		
	Condiciones de trabajo Sueldos Capacitación Herramientas de trabajo Apoyo a iniciativas			
Intrínsecas	Expresión de las ideas libremente	10,11 12,13	Siempre Casi siempre	
	Reconozco la calidad de mi trabajo	14,15 16 17	Algunas veces Casi nunca	
	Seguridad laboral Seguridad de la labor profesional		Nunca	
Transcendentes	Reconocimiento institucional	18,19 19,20		
	Importancia de la labor realizada personal	21,22 23 24		
	Objetivos alineados a los institucionales organizacionales	25		

Fuente: Adaptado de la propuesta de Medina (2012)

2.3 Metodología

Tamayo, que ha sido citado por Valderrama (2014), señala lo siguiente: “La metodología conforma la médula espinal de todo trabajo de investigación. Asimismo, se muestra referido al diseño del elemento de investigación o estudio mismo, los procesos de recolección de datos, de observación, herramientas de medición, como también a las técnicas de análisis y procedimientos”. (p. 163).

Para el presente estudio de investigación se consideró el método hipotético deductivo; este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado.

En tal sentido Bernal (2006) indica que “el método hipotético deductivo se refiere a un procedimiento que parte de aseveraciones que se encuentran el calidad de hipótesis y estas buscan refutar o aceptar hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que se confrontan con los hechos” (p.56)

2.4 Tipo de estudio

El trabajo corresponde a una investigación sustantiva de nivel correlacional y descriptivo, de acuerdo a la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Sustantiva, debido a que trata de responder a los problemas teóricos por lo cual está orientado a describir, explicar y predecir la realidad buscando principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura. La investigación sustantiva tiene dos niveles: la investigación descriptiva y la investigación explicativa. (Hernández, et al, 2010).

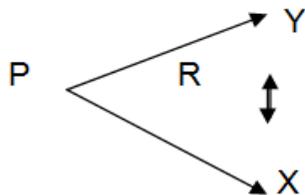
Descriptiva, Dado que su propósito es describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación. Asimismo conlleva a analizar y medir la información recopilada acerca de la variable de cultura organizacional y motivación laboral (Hernández, et al., 2010).

2.5 Diseño

Cabe señalar, se procede con una investigación de diseño no experimental, debido a que se ejecuta “sin la manipulación deliberada de variables; es decir no se aplicó ningún tratamiento o programa y en los que sólo se observan los fenómenos como se dan en su contexto natural”

Para el estudio no se manipuló sus variables, tampoco fue posible alterar las condiciones del medio en el cual ocurrieron los hechos, limitándose a observar y registrar tal y como sucede en la realidad; De manera que se levantó la información requerida una sola vez durante la investigación. De tal manera que en el estudio se empleó un diseño no experimental y transversal, a decir de Hernández et all, (2006, p. 213), “en los diseños transeccionales, el que investiga solo observa y reporta por única vez”.

Se procedió con el siguiente esquema de investigación:



Fuente: Elaboración propia (2016).

Dónde:

P: Población

X: Variable 1 Cultura Organizacional

Y: Variable 2 Motivación Laboral

r : Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) una población tiene que ver con el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p174)

La población estará conformada por 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3

Distribución de la población

Gerencia central de normativa	N- de trabajadores
Área de impugnaciones	25
Área de judicial	20
Área de ratificaciones	10
Área de apelaciones	24
Total	79

Fuente: Elaboración Propia

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica de recolección de datos

Para el presente estudio se aplicó como técnica la encuesta. De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista, (2010) El hecho de recolectar datos implica diseñar un plan detallado de procedimientos que lleven a juntar datos con un fin específico.

Al respecto Cook (2004) indica que una técnica que se es destinada para obtener los datos de personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, donde se utilizan un listado de diversas preguntas escritas que son entregan a los sujetos, con el fin de que las contesten igualmente por escrito (p. 74).

2.7.2 Instrumento de recolección de datos:

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario para las dos variables de estudio; según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista, (2010) “Un cuestionario es un conjunto determinado de preguntas en relación a una o más variables que se pretende medir”. (p. 217).

Para este trabajo se empleó dos instrumentos denominados cuestionario de dieciséis preguntas a través de la escala de likert, cuyas opciones permiten medir tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado. (1) Nunca (2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre.

Técnica del Software Se utilizara el paquete estadístico IBM SPSS 24.0, para validar, procesar la información y contrastar hipótesis.

Instrumento para el recojo de información.

Variable 1: Cultura Organizacional

Ficha técnica

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Cultura Organizacional

Autor: Julio Raúl Hidalgo Rivas

Año: 2017

Descripción: Evaluar la Cultura Organizacional

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar Cultura Organizacional en trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

Población: Trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima..

Número de ítem: 25

Aplicación: Se dio de manera Directa

Tiempo de administración: 25 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Escala: de Likert

Instrumento para el recojo de información.

Variable 2: Motivación Laboral

Ficha técnica

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral

Autor: Julio Raúl Hidalgo Rivas

Año: 2017

Descripción: Evaluar la Motivación Laboral

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar Motivación Laboral en trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

Población: Trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

Número de ítem: 25

Aplicación: Se dio de manera Directa

Tiempo de administración: 25 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Escala: de Likert

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de cada variable se utilizó el programa SPSS V. 24,0 porcentajes en tablas y figuras para plasmar la distribución de los datos, la estadística descriptiva.

El coeficiente de correlación por rangos (ρ) o Rho Spearman de acuerdo a lo señalado por Ávila (2010) “es una medida de asociación entre dos variables las que se encuentran expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los individuos u objetos estudiados pueden formar un orden jerárquico para las series.

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se señala que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de error).

2.8.1. Validez y Confiabilidad.

La validez de los instrumentos está determinada por el juicio de un (01) experto y se corrobora con la validación que se le da a los instrumentos (Cuestionarios), el mismo que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

2.8.2 Confiabilidad de los instrumentos

Según lo señalado por Quero (2010), sostiene que la confiabilidad puede tomar distintas formas cuando es estimada o medida: coeficientes de precisión, equivalencia, consistencia interna, homogeneidad o estabilidad. Para éste estudio, la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo a través de la aplicación del coeficiente "Alfa de Cron Bach" el mismo que nos dio el grado de que el instrumento es confiable.

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento, éste fue sometido a través del alfa de Cron Bach. De acuerdo, a lo mencionado por Tamayo (2007), señala que un instrumento es confiable cuando tiene resultados iguales o similares luego de haberse aplicado la prueba de forma repetitiva a una misma persona o grupo de ellos, o también, cuando éste puede ser aplicado por varios investigadores al mismo tiempo. El alfa de Cron Bach necesita una sola administración del instrumento de medición y ésta produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no se requiere dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, solo se debe aplicar la medición y luego se calcula el coeficiente. En este caso la prueba piloto se realizó en 20 trabajadores.

Tabla 4

Confiabilidad Cuestionario de Cultura Organizacional

	Alfa de Cron Bach	N.º de elementos
Cultura Organizacional	,823	25

Siendo el coeficiente de Alfa de Cron Bach ,823 señala que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5

Confiabilidad cuestionario de Motivación Laboral

	Alfa de Cron Bach	N.º de elementos
Motivación Laboral	,846	25

Interpretación:

Siendo los coeficientes de Alfa de Cron Bach superiores a ,846 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

2.9. Consideraciones éticas

La investigación conto con la autorización correspondiente de las autoridades de la institución del servicio de Administración Tributaria, Lima. La investigación es original, real como también se encuentra libre de plagio. Por otro lado se mantuvo el anonimato de los sujetos investigados, manteniendo las respuestas tal y cual se dieron.

III. Resultados

3.1 Análisis Descriptivo

3.1.1 Resultados descriptivos de la variable Cultura Organizacional

Tabla 6

Descripción de los niveles de la Variable Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	24	30,4	30,4	30,4
	Moderada	49	62,0	62,0	92,4
	Fuerte	6	7,6	7,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura Organizacional de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

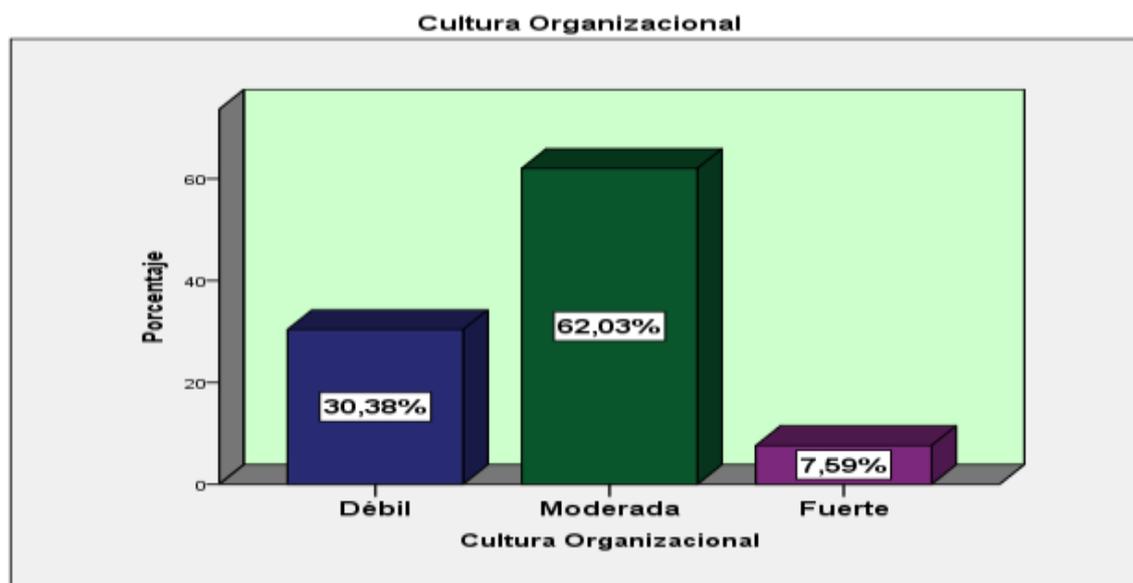


Figura 1: Niveles de la Cultura Organizacional de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura, se aprecia que 49 trabajadores, que representan el 62,03 % de la muestra de estudio, señalaron que la cultura organizacional que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada, Asimismo se indica que un 30,38% de los trabajadores que representan a 24 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 6 trabajadores que representan a 7,59% de la muestra manifestaron que es fuerte.

De estos resultados evidenciamos que la cultura organizacional según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada con tendencia a débil.

Descripción de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional

Tabla 7

Descripción de los niveles de la dimensión Representaciones visibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Débil	17	21,5	21,5	21,5
Moderada	52	65,8	65,8	87,3
Fuerte	10	12,7	12,7	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura Organizacional de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

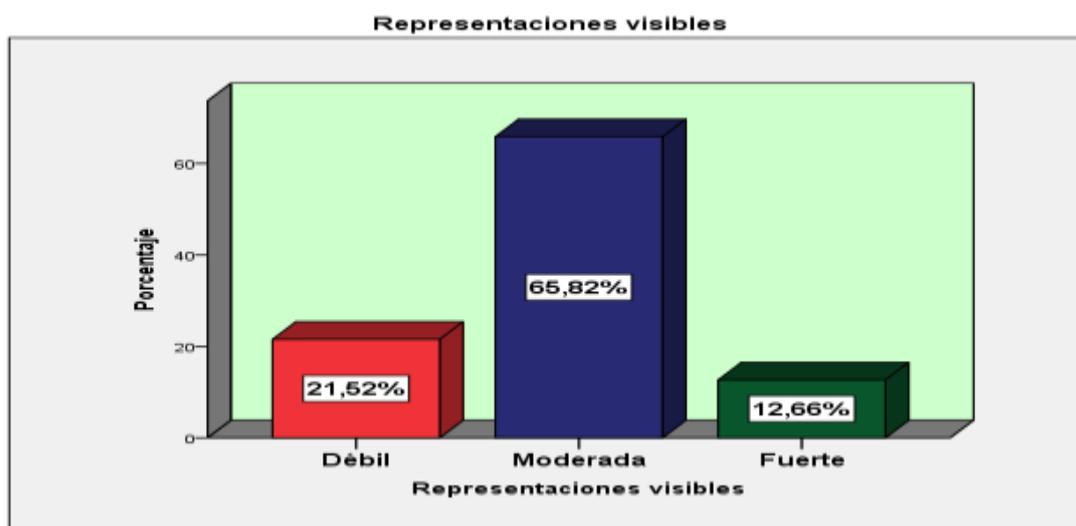


Figura 2: Niveles de las Representaciones visibles según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura, se aprecia que 52 trabajadores, que representan el 65,82 % de la muestra de estudio, señalaron que las Representaciones visibles que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada. Asimismo se indica que un 21,52% de los trabajadores que representan a 17 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 10 trabajadores que representan a 12,66% de la muestra manifestaron que es fuerte.

De estos resultados se evidencia que las Representaciones visibles según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada con tendencia a débil.

Tabla 8

Descripción de los niveles de la dimensión Valores y creencias expuestas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	36	45,6	45,6	45,6
	Moderada	33	41,8	41,8	87,3
	Fuerte	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura Organizacional de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

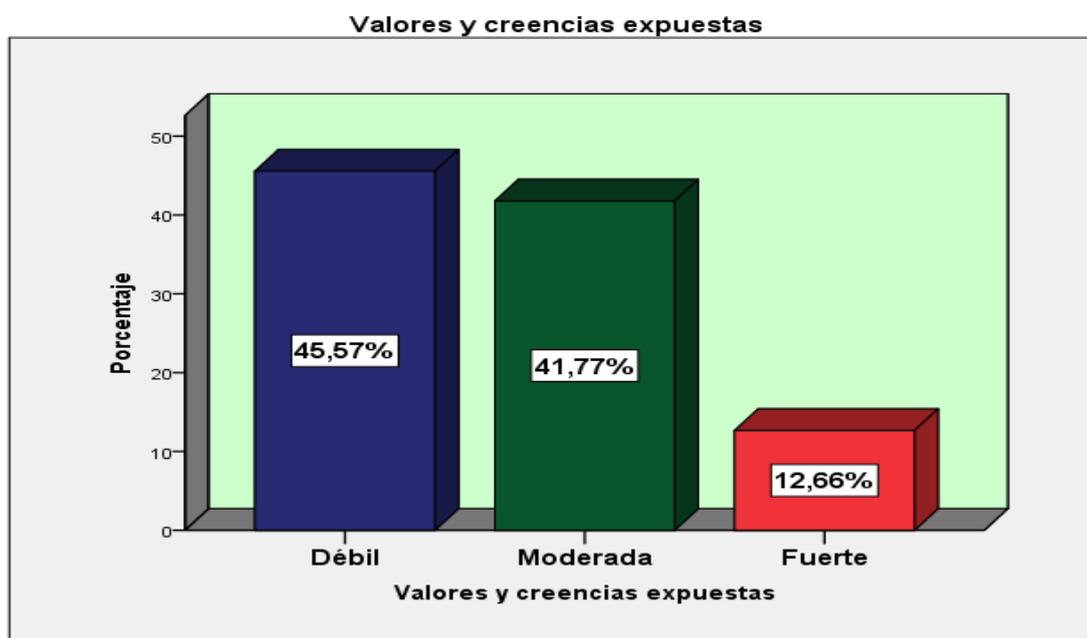


Figura 3: Niveles de los Valores y creencias expuestas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura, se aprecia que 36 trabajadores, que representan el 45,57 % de la muestra de estudio, señalaron que los Valores y creencias que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel débil, Asimismo se indica que un 41,77% de los trabajadores que representan a 33 trabajadores mencionaron que tiene un nivel moderada. Por otro lado 10 trabajadores que representan a 12,66% de la muestra manifestaron que es fuerte.

De estos resultados se evidencia que los Valores y creencias según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel débil con tendencia a moderada.

Tabla 9

Descripción de los niveles de la dimensión Supuestos compartidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	23	29,1	29,1	29,1
	Moderada	38	48,1	48,1	77,2
	Fuerte	18	22,8	22,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura Organizacional de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

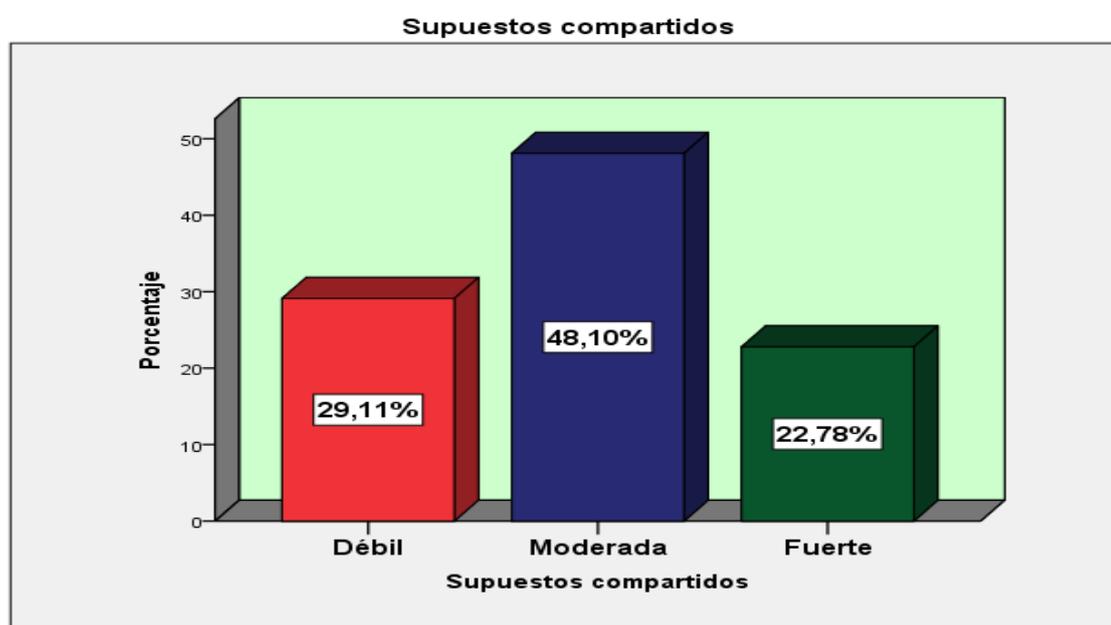


Figura 4: Niveles de los Supuestos compartidos según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura, se aprecia que 38 trabajadores, que representan el 48,10 % de la muestra de estudio, señalaron que los Supuestos compartidos que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada, Asimismo se indica que un 29,11% de los trabajadores que representan a 23 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 18 trabajadores que representan a 22,78% de la muestra manifestaron que es fuerte.

De estos resultados se evidencia que los Supuestos compartidos según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada con tendencia a débil.

3.1.2 Resultados descriptivos de la variable Motivación Laboral

Tabla 10

Descripción de los niveles de la Variable Motivación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	21,5	21,5	21,5
	Moderada	49	62,0	62,0	83,5
	Alta	13	16,5	16,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

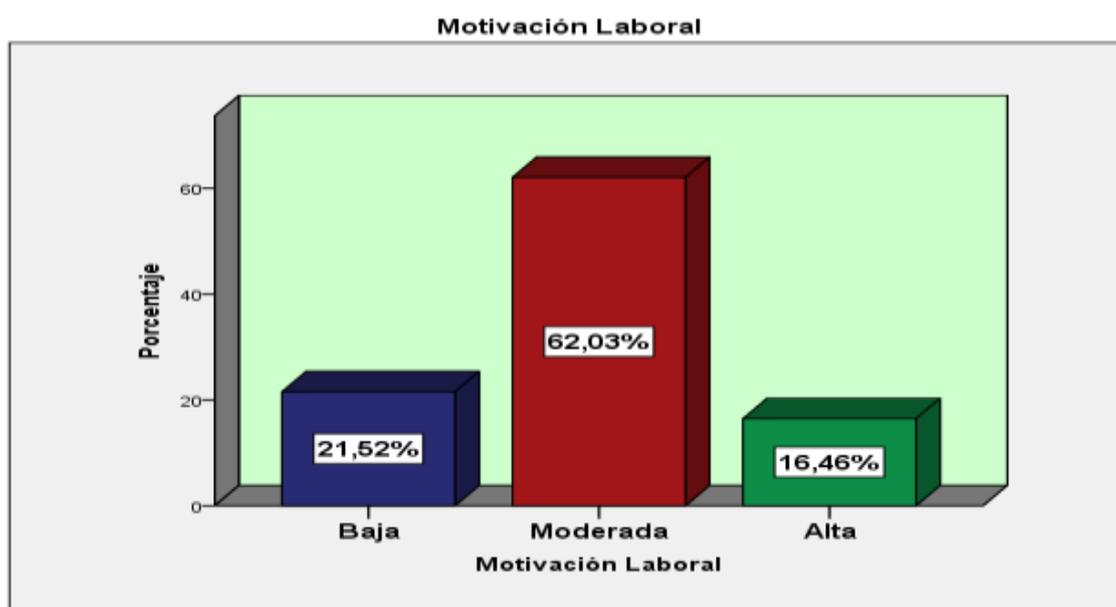


Figura 5: Niveles de la Motivación Laboral según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura se aprecia que, el 62,03% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la Motivación Laboral en la institución es moderada, el 21,52% manifestó que es Baja, por otro lado un 16,46% de los trabajadores representa como nivel alta la motivación laboral.

Referente a estos resultados, se evidencia que la Motivación Laboral según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel Moderada con tendencia a baja.

Descripción de las dimensiones de la variable Motivación Laboral

Tabla 11

Descripción de los niveles de la dimensión Extrínsecas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	35	44,3	44,3	44,3
	Moderada	30	38,0	38,0	82,3
	Alta	14	17,7	17,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

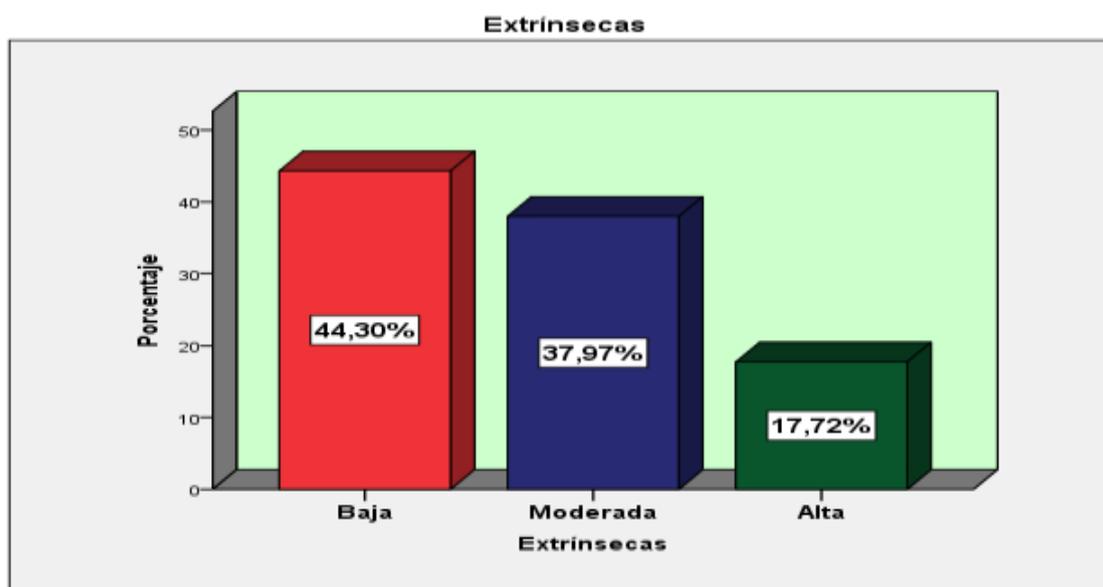


Figura 6: Niveles de la dimensión Extrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura se aprecia que, el 44,30% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la dimensión Extrínsecas en la institución es baja, el 37,97% manifestó que es moderada, por otro lado un 17,72% de los trabajadores representa como nivel alta la dimensión Extrínsecas.

Referente a estos resultados, se evidencia que la dimensión Extrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel baja con tendencia a moderada.

Tabla 12

Descripción de los niveles de la dimensión Intrínsecas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	21,5	21,5	21,5
	Moderada	56	70,9	70,9	92,4
	Alta	6	7,6	7,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

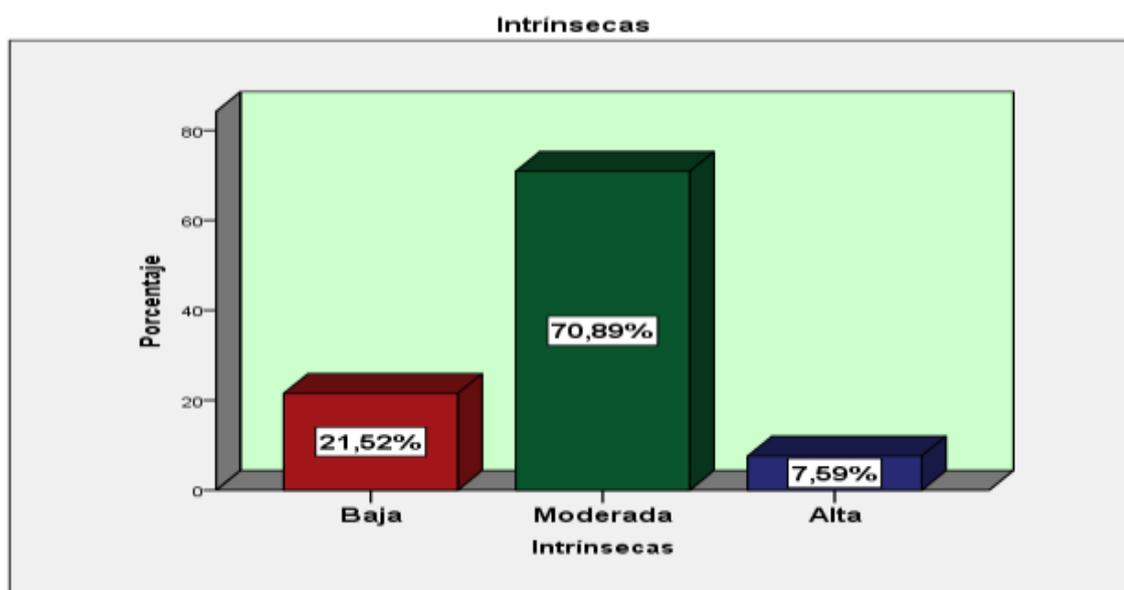


Figura 7: Niveles de la dimensión Intrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura se aprecia que, el 70,89% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la dimensión Intrínsecas en la institución es moderada, el 21,52% manifestó que es Baja, por otro lado un 7,59% de los trabajadores representa como nivel alta la dimensión Intrínsecas.

Referente a estos resultados, se evidencia que la dimensión Intrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel Moderada con tendencia a baja.

Tabla 13

Descripción de los niveles de la dimensión Transcendentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	22	27,8	27,8	27,8
	Moderada	43	54,4	54,4	82,3
	Alta	14	17,7	17,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

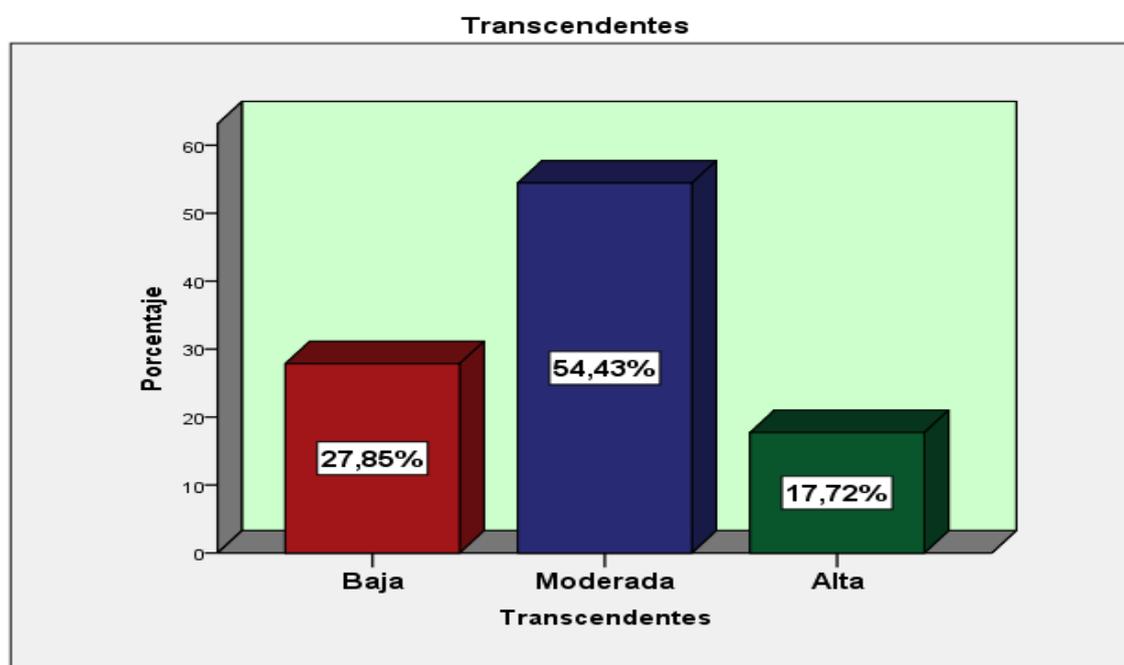


Figura 8: Niveles de la dimensión Transcendentes según los trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.

De la tabla y figura se aprecia que, el 54,43% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la dimensión Transcendentes en la institución es moderada, el 27,85% manifestó que es Baja, por otro lado un 17,72% de los trabajadores representa como nivel alta la dimensión Transcendentes.

Referente a estos resultados, se evidencia que la dimensión Transcendentes según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel Moderada con tendencia a baja.

3.1.3. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

Ho: No Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Nivel de significancia de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si p valor < 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor > 0,05; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables Cultura Organizacional y la Motivación Laboral

Correlaciones				
		Cultura Organizacional		Motivación Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

De los resultados estadísticos en la tabla 14, dan cuenta que existe una relación $\rho = ,713^{**}$ entre las variables; Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Además la significancia =,000 muestra que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la Cultura

Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Prueba específica 1

Ho: No Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Nivel de significancia de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$; se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor $> 0,05$; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión representaciones visibles y la variable Motivación Laboral.

Correlaciones			Representaciones visibles	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Representaciones visibles	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

De los resultados estadísticos en la tabla 15, dan cuenta que existe una relación $p = ,720^{**}$ entre las variables; representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Además la significancia $=,000$ muestra que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la

hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Prueba específica 2

Ho: No Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Nivel de significancia de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$; se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor $> 0,05$; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral y la variable y Motivación Laboral.

Correlaciones				
			Valores y creencias expuestas	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Valores y creencias expuestas	Coefficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	79	79
	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	79	79

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

De los resultados estadísticos en la tabla 16, dan cuenta que existe una relación $p = ,326^{**}$ entre las variables; Valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Además la significancia =,003 muestra que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Prueba específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Nivel de significancia de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$; se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor $> 0,05$; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión supuestos compartidos y la variable Motivación Laboral.

Correlaciones				
			Supuestos compartidos	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Supuestos compartidos	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

De los resultados estadísticos en la tabla 17, dan cuenta que existe una relación $p = ,610^{**}$ entre las variables; Supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Además la significancia =,000 muestra que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

IV. Discusión

Los resultados de la investigación dan cuenta que 49 trabajadores, que representan el 62,03 % de la muestra de estudio, señalaron que la cultura organizacional que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada, Asimismo se indica que un 30,38% de los trabajadores que representan a 24 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 6 trabajadores que representan a 7,59% de la muestra manifestaron que es fuerte. En tal sentido Schein (2004) dice “Esta cultura organizacional está rodeado de supuestos internos que ha permitido el desarrollo de un grupo frente al proceso de soluciones de conflictos o problemas, éstas de tipo externo e interno.” (p. 17). Lo cual es moderada para la institución, no generando un ambiente propicio por ser de manera regular.

Por otro lado, los datos que muestran la tabla de frecuencias de la Motivación Laboral indicaron que el 62,03% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la Motivación Laboral en la institución es moderada, el 21,52% manifestó que es Baja, por otro lado un 16,46% de los trabajadores representa como nivel alta la motivación laboral. De esta manera (Chiavenato, 2002, p.47) indica que se está establecido dos momentos centrales de motivación, estos componentes son higiénicos, y el segundo, factores motivadores referentes a la identificación y el desempeño. Estos motivos son infalibles porque acrecienta la satisfacción. Lo que indica una motivación regular y no la ideal.

Referente a la hipótesis general de investigación, los resultados inferenciales se menciona que existe una relación $\rho = ,713^{**}$ entre las variables; Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. De manera la significancia $=,000$ que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. En este sentido Aliaga y Salinas (2014) Concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.579$) entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Asimismo Roncal (2011) Concluyo que del análisis correlacional entre la Motivación

Laboral y el compromiso organizacional indica que existen correlaciones significativas entre el total de estas variables. Corroborando nuestro estudio de investigación.

Para la hipótesis específica N° 1, los resultados estadísticos nos indica que existe una relación $\rho = ,720^{**}$ entre las variables; representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. La significancia $=,000$ muestra que fue menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. De Igual manera Frías (2014) concluyo que determina que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un elemento que advierta la rotación, por lo cual es básico que las instituciones inclinen sus energías en trabajos prácticos y concretos, es decir se esfuercen en trabajar el desarrollo profesional de sus colaboradores, lo que finalmente impactará en la satisfacción y compromiso de manera positiva.

Para la hipótesis específica N° 2, los resultados estadísticos nos indica que existe una relación $\rho = ,326^{**}$ entre las variables; Valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. La significancia $=,003$ muestra que fue menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. En tal sentido Jiménez (2005) Conclusión “no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente”. Asimismo, se presenta correlación cuando se observan los componentes: el liderazgo transformacional con el motivador interno hacia el logro y el motivador externo grupo de trabajo, logran que el director de

programa estimula a que el docente haga las cosas con excelencia y mejor que los demás. Discrepando a nuestro estudio de investigación.

Para la hipótesis específica N° 3, los resultados estadísticos nos indica que existe una relación $\rho = ,610^{**}$ entre las variables; Supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. La significancia $=,000$ muestra que fue menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. En tal sentido Robalino (2013) destaca que Si los niveles de la motivación no satisfacen a los trabajadores podrían verse afectados en problemas fisiológicos, además de problemas familiares y sociales lo cual estaría afectando el desempeño laboral de alta calidad”.

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, obteniendo una relación de ,713 con una significancia de ,000 comprobándose una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la variable Cultura Organizacional y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017
- Segunda:** Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, obteniendo una relación de ,720 con una significancia de ,000 comprobándose una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la dimensión representaciones visibles y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.
- Tercera:** Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, obteniendo una relación de ,326 con una significancia de ,000 comprobándose una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la dimensión valores y creencias expuestas y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.
- Cuarta:** Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, obteniendo una relación de ,610 con una significancia de ,000 comprobándose una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la dimensión supuestos

compartidos y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la Gerencia central de normativa tener una constante comunicación con sus trabajadores con la objeto primario de sensibilizar la importancia que significa la cultura organizacional en la institución puesto que con ello ayudará no solamente a que los trabajadores conozcan los objetivos institucionales sino también a que los ejecute porque se identificarán con ellos y podrán empatizar con las intenciones estratégicas de la institución.
- Segunda:** Se recomienda a la Gerencia Central de normativa a promover una buena integración de los nuevos empleados, consiguiendo que desde el primer momento se sientan parte de la institución. Con ello se conseguirá fomentar un buen ambiente de trabajo, donde todos los trabajadores se sientan parte del mismo equipo de trabajo. Es importante que tanto la Gerencia como el trabajador tengan objetivos personales y de equipo, que les haga querer superarse y colaborar.
- Tercero:** Se recomienda a la gerencia central de normativa dar a los trabajadores mayor autonomía para decidir sobre sus métodos y ritmo de trabajo, ubicar a las personas en aquellas tareas que más les gusta hacer, promover la participación de los trabajadores en los asuntos colectivos, procurar que los trabajadores puedan ver cómo sus tareas contribuyen al producto final y al desarrollo de la empresa, así como que su trabajo supone un beneficio para la sociedad.
- Cuarto:** Se recomienda al gerente crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y sobre todo se humanice el trato en la relación laboral, la clásica “palmadita en el hombro” es un detalle que anima al trabajador, entre más confianza y reconocimiento se le proporcione, los trabajadores se involucrarán y se sentirán comprometidos por responder eficientemente en las tareas encomendadas.

VII. Bibliografías

Referencias:

- Anzola, R. (2010), *“Administración de pequeñas empresas”*. (3a ed.). Mc Graw Hill, México D.F.
- Araujo (2010) citando a Bohórquez, *“Revista Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Instituto de Educación Superior Pública”*. Vol. 4 Ed.2
- Arciniega, I. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México. Limusa.
- Arias, F.; Valega, D.; Loli, A. y Quintana. M., *sobre compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*, en una muestra de 190.
- Ayala, R. (2009). 7 Claves para motivar al personal. Recuperado de: <http://www.rrhhblog.com/2009/09/11/7-claves-para-motivar-al-personal/>.
- Bardales, K y Guevara, J (2015) *“Relación de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores del área de Protección al Consumidor INDECOPI – 2014”* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Bracho, C (1989). *Clima Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Ercilla.
- Caballero, L. y Millán, J. (13 de Noviembre de 2001), *¿Existe la motivación laboral en la Administración Pública?*
- Cohen, J. (1980). *Introducción a la sociología*. Mexico: McGraw Hill.
- Chávez (2014) citando a Chiavenato, I (2007) *“Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral en empresas aseguradoras”*

- Chiang M. (2010) citando a Milkovich y Budrem, “*El funcionamiento de los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral*”.
- Chiavenato, I (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ma edición. McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2002). *Gestión del talento humano* (1° ed.) México D.F: McGraw-Hill
- Chiavenato, I (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7a ed.). McGraw Hill Interamericana. 2004.
- Chiavenato, I (2005) *Introducción a la Teoría General de la Administración* (1a ed.) McGraw-Hill Interamericana. 2004.
- Chiavenato, I (2009). “*Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones*”. (2a ed). México.
- Chiavenato, I (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 9ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2009.
- Hernández, H., Fernández, J y Baptista (2010) “*Metodología de la investigación científica*”. México McGraw-Hill.
- García, L. (2014) “*Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*” (tesis de maestría). Universidad de Morelia. México. Recuperado de <https://goo.gl/DEDuSV>
- Maslow, Abraham (1991). *Motivación y personalidad* (3a. ed.). Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Medina, R. (2012). Motor de las organizaciones. Revista IAE, Buenos Aires. Recuperado de <https://goo.gl/WL16AG>
- Méndez, J. (1999). *Sociología de organizaciones*, México: Mac Graw Hill.

Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de CV.

Ritter, M (2008). *Cultura organizacional*. La crujía ediciones. Buenos Aires.

Robbins, S. (1997). *Cultura organizacional*. En *Comportamiento organizacional*. México D.F: Prentice Hall Hispanoamericana.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8a. ed.). Pearson Educación. 2005.

Robbins, S. y Timothy, A. (2009), "*Comportamiento Organizacional*", Décimo tercera Edición. México D.F.: Pearson.

Rodríguez, Darío (1995). *Diagnostico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile

Rodríguez, V. (2006) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Roussell, P. (2010). *La motivación conceptos y teorías*. Universidad de Toulouse-Ciencias Sociales.

Schein, E (2004). *Organizational Culture and Leadership*. (3a. ed.). USA. Jossey-Bass.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2010). *Administración*. México: Pearson.

Távora, M. (2014) "*Relación de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la oficina general de administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – 2014*" (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Vargas A, (2011) citando a Ghiselli, *“El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato”*

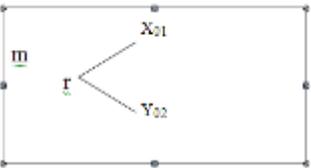
ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Qué relación existe las Representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre los Valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre los Supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la relación entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.</p> <p>b. Determinar la relación entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>a. Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.</p> <p>b. Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X): Cultura Organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Representaciones visibles</td> <td>Identidad Participación Ritos y creencias</td> <td>1-9</td> <td rowspan="3">Fuerte (91-125) Moderada (56 – 90) Débil (25 – 55)</td> </tr> <tr> <td>Valores y creencias expuestas</td> <td>Visión Misión Objetivos</td> <td>10-17</td> </tr> <tr> <td>Supuestos compartidos</td> <td>Principios Actividades conjuntas</td> <td>18- 25</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE: (Y) Motivación Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Extrínsecas</td> <td>La motivación laboral</td> <td>1-9</td> <td rowspan="4">Baja Moderado Alta</td> </tr> <tr> <td>El trabajo colaborativo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sueldos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Condiciones de trabajo</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Herramientas de trabajo</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango	Representaciones visibles	Identidad Participación Ritos y creencias	1-9	Fuerte (91-125) Moderada (56 – 90) Débil (25 – 55)	Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos	10-17	Supuestos compartidos	Principios Actividades conjuntas	18- 25	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Rango	Extrínsecas	La motivación laboral	1-9	Baja Moderado Alta	El trabajo colaborativo		Sueldos		Condiciones de trabajo			Herramientas de trabajo		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango																																			
Representaciones visibles	Identidad Participación Ritos y creencias	1-9	Fuerte (91-125) Moderada (56 – 90) Débil (25 – 55)																																			
Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos	10-17																																				
Supuestos compartidos	Principios Actividades conjuntas	18- 25																																				
Dimensiones	Indicadores	Ítem	Rango																																			
Extrínsecas	La motivación laboral	1-9	Baja Moderado Alta																																			
	El trabajo colaborativo																																					
	Sueldos																																					
	Condiciones de trabajo																																					
	Herramientas de trabajo																																					

trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017?	c. Determinar la relación entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.	c. Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.		Capacitación Apoyo a iniciativas		
			Intrínsecas	Expresión de las ideas libremente Reconozco la calidad de mi trabajo Seguridad laboral Seguridad de la labor profesional	10-17	
			Transcendentes	Importancia de la labor realizada Reconocimiento institucional Objetivos personal alineados a los institucionales organizacionales	18- 25	

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO
<p>TIPO. Tipo Básica con enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO. El presente estudio se clasifica dentro del Diseño descriptivo, correlacional, de investigación No Experimental</p> <p>El esquema del presente diseño es el siguiente</p>  <p>Dónde: M = Muestra X = Cultura Organizacional Y = Motivación Laboral R = Grado de relación</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Población: La población estará conformada por 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.</p> <p>Muestra: La muestra en esta investigación está conformada por 100 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima.</p>	<p>Variable 1: Cultura Organizacional Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Cultura Organizacional Año: 2017 Objetivo: Evaluar la relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. Número de ítem: 25 Aplicación: Directa Tiempo de administración: 30 minutos Normas de aplicación: trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima. Escala: de Likert Técnica: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Motivación Laboral Nombre del Instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral Año: 2017 Objetivo: Evaluar la relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. Población: trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima. Número de ítem: 25 Aplicación: Directa Tiempo de administración: 30 minutos Escala: de Likert Técnica: Cuestionario</p>	<p>Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "p", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n (n^2 - 1)}$ <p>$\rho = r_s$</p> <p>Dónde:</p> <p>ρ = Coeficiente de correlación por rango de Spearman \sum = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No Existe relación entre las variables</p>

Cuestionario para medir la cultura organizacional

Estimado participante, a continuación se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la cultura organizacional en la institución donde labora. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; si su respuesta es casi siempre, marque el casillero cuatro, si su respuesta es a veces, marque el casillero 3; si es casi nunca, el casillero 2 y si es nunca, marque el casillero 1.

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

	Dimensión 1: REPRESENTACIONES VISIBLES	1	2	3	4	5
1	Los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, se identifican con el logotipo de la institución.					
2	Considera usted que el lema institucional es un símbolo que representa a los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria.					
3	Considera usted que el uniforme de la institución es un símbolo con el cual usted se identifica n sus trabajadores.					
4	Considera usted que las fechas cívicas de la institución se celebra como corresponde.					
5	Considera usted los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria se identifica con la institución.					
6	La celebración del aniversario institucional tiene características que nos identifican como institución.					
7	Usted Participa de las actividades institucionales.					
8	Considera usted que las manifestaciones de ritos y creencias son respetadas por los demás miembros de la institución.					
9	Los ritos y creencias de nuestra institución nos diferencian de las otras.					
	Dimensión 2: VALORES Y CREENCIAS EXPUESTAS					
10	La visión institucional está acorde con los tiempos modernos.					
11	Considera usted que la visión siempre representa la meta institucional.					
12	Los Trabajadores compartimos una visión común acerca de cómo será la institución en el futuro.					

13	Considera usted que la misión institucional siempre es coherente con la visión institucional.					
14	Considera usted que la misión institucional les permiten a los trabajadores direccionar las actividades de manera significativa.					
15	Los objetivos institucionales, responden a la misión y visión institucional.					
16	Considera usted que los objetivos estratégicos de la institución siempre son compartidos.					
17	Considera usted que conseguir los objetivos institucionales siempre garantizan el logro de los expectativas del personal.					
	Dimensión 3: SUPUESTOS COMPARTIDOS					
18	Los principios éticos orientan el que hacer de la institución.					
19	Los valores institucionales nos ayudan al logro de nuestros objetivos.					
20	Las actividades institucionales se rigen por los principios de esta.					
21	Las acciones la desarrollamos en forma conjunta.					
22	Hay un respaldo institucional para el desarrollo de las actividades.					
23	Nuestras opiniones y pensamientos están dirigidos al logro de metas y objetivos de la institución.					
24	Las discrepancias de ideas no detienen nuestro interés por la institución.					
25	Trabajo en forma grupal con la intención de sacar adelante la institución.					

Cuestionario sobre Motivación Laboral

Estimado participante, a continuación se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir su nivel de Motivación laboral. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión 1: Extrínsecas		1	2	3	4	5
1	Los sueldos y salarios son la fuente principal de motivación de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria.					
2	La motivación laboral debe de estar en función del puesto que ocupa cada persona.					
3	La motivación laboral es importante para la realización de su trabajo.					
4	La relación con sus compañeros de trabajo es buena.					
5	Las condiciones ambientales como son iluminación, decoración, ruidos, ventilación, facilitan su actividad diaria					
6	Las instalaciones de su área (muebles, equipos técnicos, espacio de trabajo, herramientas) facilitan su trabajo y los servicios que brinda.					
7	En los dos últimos años su área tiene tendencia a mejorar la calidad del servicio					
8	En general las condiciones laborales (salarios, horarios, beneficios sociales) son satisfactorias para usted					
9	Recibe un trato justo en su trabajo.					
Dimensión 2: Intrínsecas						
10	Usted se siente parte de un equipo de trabajo de la institución.					
11	Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.					
12	Considera usted que existe un ambiente de respeto, cordialidad y amistad entre todos los compañeros de trabajo.					
13	Usted se siente orgulloso de pertenecer a esta institución.					
14	Identifica en su actividad diaria aspectos de mejora de la calidad.					
15	Usted se siente parte de los éxitos y fracasos de su área.					
16	Considera usted que sus conocimientos son útiles para la institución.					
17	Considera usted estar motivado para realizar su trabajo					
DIMENSIÓN 3 : Transcendentes						
18	Considera usted que la motivación laboral es fundamental para que la organización logre sus objetivos.					

19	Considera que la motivación laboral incrementa la productividad de la institución.					
20	En su opinión, la motivación laboral que recibe por parte de la organización es la adecuada.					
21	Sus necesidades con respecto a la capacitación han sido atendidas por sus superiores					
22	Entre los objetivos de su área, es prioritaria la mejora de calidad de los servicios.					
23	Considera usted que el reconocimiento de la labor que desempeña por parte de la institución, le motiva a mejorar.					
24	Considera usted que la motivación que tenga en su trabajo, mejorara las metas de la institución.					
25	La labor que realiza es importante para las metas de la institución.					

	será la institución en el futuro.							
13	Considera usted que la misión institucional siempre es coherente con la visión institucional.							
14	Considera usted que la misión institucional les permiten a los trabajadores direccionar las actividades de manera significativa.							
15	Los objetivos institucionales, responden a la misión y visión institucional.							
16	Considera usted que los objetivos estratégicos de la institución siempre son compartidos.							
17	Considera usted que conseguir los objetivos institucionales siempre garantizan el logro de los expectativas del personal.							
	DIMENSIÓN 3: SUPUESTOS COMPARTIDOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los principios éticos orientan el que hacer de la institución.							
19	Los valores institucionales nos ayudan al logro de nuestros objetivos.							
20	Las actividades institucionales se rigen por los principios de esta.							
21	Las acciones la desarrollamos en forma conjunta.							
22	Hay un respaldo institucional para el desarrollo de las actividades.							
23	Nuestras opiniones y pensamientos están dirigidos al logro de metas y objetivos de la institución.							
24	Las discrepancias de ideas no detienen nuestro interés por la institución.							
25	Trabajo en forma grupal con la intención de sacar adelante la institución.							

Observaciones): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Isela Luz Elia DNI: 08104562

Especialidad del validador: Castro Pablosa

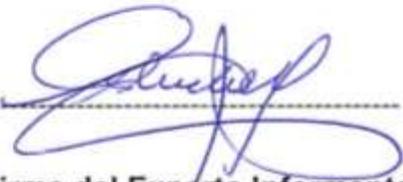
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

_____ de Febrero del 2017



Firma del Experto Informante.

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

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Extrínsecas							
1	Los sueldos y salarios son la fuente principal de motivación de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria.							
2	La motivación laboral debe de estar en función del puesto que ocupa cada persona.							
3	La motivación laboral es importante para la realización de su trabajo.							
4	La relación con sus compañeros de trabajo es buena.							
5	Las condiciones ambientales como son iluminación, decoración, ruidos, ventilación, facilitan su actividad diaria							
6	Las instalaciones de su área (muebles, equipos técnicos, espacio de trabajo, herramientas) facilitan su trabajo y los servicios que brinda.							
7	En los dos últimos años su área tiene tendencia a mejorar la calidad del servicio							
8	En general las condiciones laborales (salarios, horarios, beneficios sociales) son satisfactorias para usted							
9	Recibe un trato justo en su trabajo.							
	DIMENSION 2: Intrínsecas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted se siente parte de un equipo de trabajo de la institución.							
11	Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.							
12	Considera usted que existe un ambiente de respeto, cordialidad y amistad entre todos los compañeros de trabajo.							
13	Usted se siente orgulloso de pertenecer a esta institución.							
14	Identifica en su actividad diaria aspectos de mejora de la calidad.							
15	Usted se siente parte de los éxitos y fracasos de su área.							
16	Considera usted que sus conocimientos son útiles para la institución.							
17	Considera usted estar motivado para realizar su trabajo							

	DIMENSION 3: Transcendentes	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera usted que la motivación laboral es fundamental para que la organización logre sus objetivos.							
19	Considera que la motivación laboral incrementa la productividad de la institución.							
20	En su opinión, la motivación laboral que recibe por parte de la organización es la adecuada.							
21	Sus necesidades con respecto a la capacitación han sido atendidas por sus superiores							
22	Entre los objetivos de su área, es prioritaria la mejora de calidad de los servicios.							
23	Considera usted que el reconocimiento de la labor que desempeña por parte de la institución, le motiva a mejorar.							
24	Considera usted que la motivación que tenga en su trabajo, mejorara las metas de la institución.							
25	La labor que realiza es importante para las metas de la institución.							

Observaciones): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Antonela Guez Elvira . DNI: 08104766

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

_____ de Febrero del 2017



Firma del Experto Informante.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

“La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Nombre: Hidalgo Rivas Julio Raúl

Correo electrónico: juliohidalgo.rivas@gmail.com

3. RESUMEN

La investigación denominada “La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

La metodología que se empleó en la investigación fue el hipotético deductivo, de un enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental, transversal, con un alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima. El tamaño de muestra fue de por 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima. A nivel de campo se utilizó una encuesta y como instrumentos se aplicaron 2 cuestionarios en escala de Likert.

Se encontró que: Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, con una relación $\rho = ,713^{**}$ entre las variables y la significancia $=,000$ que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación es significativa

Palabra clave Cultura, organizacional, Motivación, laboral

4. ABSTRACT

This research entitled "Organizational culture and work motivation in the workers of the central management of the tax administration, Lima 2017 service rules" general objective was to determine the relationship between organizational culture and work motivation in the workers of the central management of the tax administration, Lima 2017 service rules.

The methodology used for this research was the hypothetical deductive, a quantitative approach. The design was not experimental, cross, with correlational descriptive scope. The population was formed by 79 workers of the central management of the mercado de Lima District rules. The sample size was of 79 workers of the central management of the mercado de Lima District rules. Field-level survey was used, and as instruments 2 questionnaires were applied in Likert scale.

It was found that: There is a significant relationship between the Organizational Culture and Labor Motivation in the workers of the central management of regulation of the Service of Tax Administration, Lima 2017, with a relation $\rho = ,713^{**}$ between the variables and the significance $= ,000$ which is lower than the level $\alpha = 0.05$, which allowed us to indicate that the relation is significant.

Keywords: Organizational culture, motivation, work

5. INTRODUCCIÓN

En el universo laboral presente la motivación, está reservado para que las organizaciones actuales supervivan ya que ésta es indispensable en el agente central que es el desempeño, esta es la medida en que los perfiles de resolución de problemas internos se resuelvan y además, promueve una cultura de novedades en la mejoría permanente sobre la base del capital intelectual. Por lo tanto, el nuevo modelo de sociedad requiere que las organizaciones estén interconectadas, a fin de ser flexibles y con capacidad de respuestas rápidas.

En el Perú, la mayor parte de las organizaciones e instituciones públicas desarrollan al interior de su patrimonio gran número de activos tangibles, los mismos que resultan ser muy valioso (maquinaria, equipos de cómputo, etc.).

Muy al contrario, en el análisis destacamos la carencia de atención hacia los activos intangibles, los mismos que son, paradójicamente, más valiosos que los tangibles, los mismos que se refieren al conocimiento interior de las mismas organizaciones. Por ello, advertimos que si se destacase éste aspecto, encontraríamos pasos determinantes hacia el desarrollo. De esta manera, sostenemos que gestionar la motivación coadyuvará hacia actividades netamente satisfactorias, y por ende sean competitivos en la definición exacta de la cultura con sus valores, reglas y proyectos que se dirijan a sus acciones en fines comunes.

Lo encontramos en el Documento del Servicio de Administración Tributaria, el mismo que es un organismo descentralizado de la Municipalidad de Lima, creado mediante Edictos N°225 y 227 con fecha 16 de abril y 17 de mayo de 1996. Esta gestiona una autonomía administrativa, presupuestaria, económica y financiera, además tiene por finalidad los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Lima. También, da acceso al poblador al cumplimiento oportuno en sus obligaciones en base a aspecto de innovación, un buen gobierno y el compromiso que sus integrantes den servicio de óptima calidad. Aunque la realidad, sea diferente, porque los trabajadores no encuentran las herramientas necesarias de buen trabajo, por un lado y por el otro, existe una insatisfacción en cuanto al tema del salario, los ambientes laborales no son los mejores, las exigencias de producción son mayores a los del salario. Esto origina la migración a otras entidades, y el riesgo de llevarse conocimientos aprendidos.

Finalizamos expresando que la presente investigación tiene el propósito ulterior de profundizar en el factor de identificar la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral entre sus trabajadores, según la Administración Tributaria, de Lima en 2017. La misma que sostiene que existen diversas maneras de mejorar la cultura organizacional y la motivación laboral, al desarrollar procesos que ayuden a todas las personas disponer de toda su potencialidad en bien de la organización.

6. METODOLOGÍA

Para el presente estudio de investigación se consideró el método hipotético deductivo; este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado. El trabajo corresponde a una investigación sustantiva debido a que se encuentra orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y de nivel descriptivo y correlacional debido que su propósito es describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación. Así mismo es una investigación de diseño no experimental debido a que se ejecuta sin la manipulación deliberada de variables; es decir no se aplicó ningún tratamiento o programa y en los que sólo se observan los fenómenos como se dan en su contexto natural. La población estará conformada por 79 trabajadores de la gerencia central de normativa del distrito de cercado de Lima, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Distribución de la población

Gerencia central de normativa	N- de trabajadores
Área de impugnaciones	25
Área de judicial	20
Área de ratificaciones	10
Área de apelaciones	24
Total	79

Fuente: Elaboración Propia

7. RESULTADOS

49 trabajadores que representan el 62,03 % de la muestra de estudio, señalaron que la cultura organizacional que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada, Asimismo se indica que un 30,38% de los trabajadores que representan a 24 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 6 trabajadores que representan a 7,59% de la muestra manifestaron que es fuerte. De estos resultados evidenciamos que la cultura organizacional según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada con tendencia a débil.

52 trabajadores, que representan el 65,82 % de la muestra de estudio, señalaron que las Representaciones visibles que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderado, Asimismo se indica que un 21,52% de los trabajadores que representan a 17 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 10 trabajadores que representan a 12,66% de la muestra manifestaron que es fuerte. De estos resultados se evidencia que las Representaciones visibles según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada con tendencia a débil.

36 trabajadores, que representan el 45,57 % de la muestra de estudio, señalaron que los Valores y creencias que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel débil, Asimismo se indica que un 41,77% de los trabajadores que representan a 33 trabajadores mencionaron que tiene un nivel moderado. Por otro lado 10 trabajadores que representan a 12,66% de la muestra manifestaron que es fuerte. De estos resultados se evidencia que los Valores y creencias según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel débil con tendencia a moderada.

38 trabajadores, que representan el 48,10 % de la muestra de estudio, señalaron que los Supuestos compartidos que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderado, Asimismo se indica que un 29,11% de los trabajadores que representan a 23 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 18 trabajadores que representan a 22,78% de la muestra manifestaron que es fuerte. De estos resultados se evidencia que los Supuestos compartidos según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel moderada con tendencia a débil.

62,03% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la Motivación Laboral en la institución es moderada, el 21,52% manifestó que es Baja, por otro lado un 16,46% de los trabajadores representa como nivel alta la motivación laboral. Referente a estos resultados, se evidencia que la Motivación Laboral según los trabajadores de

la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel Moderada con tendencia a baja.

El 44,30% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la dimensión Extrínsecas en la institución es baja, el 37,97% manifestó que es moderada, por otro lado un 17,72% de los trabajadores representa como nivel alta la dimensión Extrínsecas. Referente a estos resultados, se evidencia que la dimensión Extrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel baja con tendencia a moderada.

El 70,89% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la dimensión Intrínsecas en la institución es moderada, el 21,52% manifestó que es Baja, por otro lado un 7,59% de los trabajadores representa como nivel alta la dimensión Intrínsecas. Referente a estos resultados, se evidencia que la dimensión Intrínsecas según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel Moderada con tendencia a baja.

El 54,43% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la dimensión Transcendentes en la institución es moderada, el 27,85% manifestó que es Baja, por otro lado un 17,72% de los trabajadores representa como nivel alta la dimensión Transcendentes. Referente a estos resultados, se evidencia que la dimensión Transcendentes según los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, tiene un nivel Moderada con tendencia a baja.

8. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación dan cuenta que 49 trabajadores, que representan el 62,03 % de la muestra de estudio, señalaron que la cultura organizacional que presenta la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria,

Lima 2017, tiene un nivel moderada, Asimismo se indica que un 30,38% de los trabajadores que representan a 24 trabajadores mencionaron que tiene un nivel débil. Por otro lado 6 trabajadores que representan a 7,59% de la muestra manifestaron que es fuerte. En tal sentido Schein (2004) dice “Esta cultura organizacional está rodeado de supuestos internos que ha permitido el desarrollo de un grupo frente al proceso de soluciones de conflictos o problemas, éstas de tipo externo e interno.” (p. 17). Lo cual es moderada para la institución, no generando un ambiente propicio por ser de manera regular.

Por otro lado, los datos que muestran la tabla de frecuencias de la Motivación Laboral indicaron que el 62,03% de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, indicaron que la Motivación Laboral en la institución es moderada, el 21,52% manifestó que es Baja, por otro lado un 16,46% de los trabajadores representa como nivel alta la motivación laboral. De esta manera (Chiavenato, 2002, p.47) indica que se está establecido dos momentos centrales de motivación, estos componentes son higiénicos, y el segundo, factores motivadores referentes a la identificación y el desempeño. Estos motivos son infalibles porque acrecienta la satisfacción. Lo que indica una motivación regular y no la ideal.

Referente a la hipótesis general de investigación, los resultados inferenciales se menciona que existe una relación $\rho = ,713^{**}$ entre las variables; Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. De manera la significancia $=,000$ que es menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. En este sentido Aliaga y Salinas (2014) Concluye que existe un nivel de correlación moderada ($R_s=0.579$) entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Asimismo Roncal (2011) Concluyo que del análisis correlacional entre la Motivación Laboral y el compromiso organizacional indica que existen correlaciones significativas entre el total de estas variables. Corroborando nuestro estudio de investigación.

Para la hipótesis específica N° 1, los resultados estadísticos nos indica que existe una relación $\rho = ,720^{**}$ entre las variables; representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. La significancia $=,000$ muestra que fue menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. De Igual manera Frías (2014) concluyo que determina que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un elemento que advierta la rotación, por lo cual es básico que las instituciones inclinen sus energías en trabajos prácticos y concretos, es decir se esfuercen en trabajar el desarrollo profesional de sus colaboradores, lo que finalmente impactará en la satisfacción y compromiso de manera positiva.

Para la hipótesis específica N° 2, los resultados estadísticos nos indica que existe una relación $\rho = ,326^{**}$ entre las variables; Valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. La significancia $=,003$ muestra que fue menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. En tal sentido Jiménez (2005) Conclusión “no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente”. Asimismo, se presenta correlación cuando se observan los componentes: el liderazgo transformacional con el motivador interno hacia el logro y el motivador externo grupo de trabajo, logran que el director de programa estimula a que el docente haga las cosas con excelencia y mejor que los demás. Discrepando a nuestro estudio de investigación.

Para la hipótesis específica N° 3, los resultados estadísticos nos indica que existe una relación $\rho = ,610^{**}$ entre las variables; Supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. La significancia $=,000$ muestra

que fue menor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa. Concluyendo que: Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017. En tal sentido Robalino (2013) destaca que Si los niveles de la motivación no satisfacen a los trabajadores podrían verse afectados en problemas fisiológicos, además de problemas familiares y sociales lo cual estaría afectando el desempeño laboral de alta calidad”.

9. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la variable Cultura Organizacional y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Existe relación significativa entre las representaciones visibles y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la dimensión representaciones visibles y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Existe relación significativa entre los valores y creencias expuestas con la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la dimensión valores y creencias expuestas y también predomina el nivel Moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

Existe relación significativa entre los supuestos compartidos y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel moderado para la dimensión supuestos compartidos y también predomina el nivel moderada en la Motivación Laboral de los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017.

10. REFERENCIAS

- Anzola, R. (2010), *“Administración de pequeñas empresas”*, 3ª Edición, Mc Graw Hill, México D.F.
- Araujo (2010) citando a Bohórquez, *“Revista Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Instituto de Educación Superior Pública”*. Vol. 4 Ed.2
- Arciniega, I. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
- Arias, F.; Valega, D.; Loli, A. y Quintana. M., *sobre compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*, en una muestra de 190.
- Ayala, R. (2009). 7 Claves para motivar al personal. Recuperado de: <http://www.rhblog.com/2009/09/11/7-claves-para-motivar-al-personal/>.
- Bracho, C (1989). *Clima Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Ercilla.
- Caballero, L. y Millán, J. (13 de Noviembre de 2001), ¿Existe la motivación laboral en la Administración Pública?
- Cohen, J. (1980). *Introducción a la sociología*. Mexico: McGraw Hill
- Chávez (2014) citando a Chiavenato, I (2007) *“Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral en empresas aseguradoras”*
- Chiang M. (2010) citando a Milkovich y Budrem, *“El funcionamiento de los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral”*
- Chiavenato, I (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ma edición. McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2002). *Gestión del talento humano (1º ed.)* México D.F: McGraw-Hill

- Chiavenato, I (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2004.
- Chiavenato, I (2005) *Introducción a la Teoría General de la Administración* (1° ed.) McGraw-Hill Interamericana. 2004.
- Chiavenato, I (2009). *“Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones”*. 2Ed. México
- Chiavenato, I (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 9ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2009.
- Hernández, H., Fernández, J y Baptista (2010) *“Metodología de la investigación científica”*. México McGraw-Hill
- Ibarra, E y Barragán, A (2010) “Los tres factores del desempeño profesional”
- Locke, A. (1969). *Purpose without consciousness: A contradiction*. Psychological Reports.
- Maslow, Abraham (1991). *Motivación y personalidad* (3a. ed.). Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Méndez, J. (1999). *Sociología de organizaciones*, México: Mac Graw Hill.
- Medina, R. (2012). Motor de las organizaciones. Revista IAE, Buenos Aires. Recuperado de www.iae.edu.ar/antiguos/documents/IAE_pag38.pdf
- Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de CV.
- Ritter, M (2008). *Cultura organizacional*. La cruzía ediciones. Buenos Aires.
- Robbins, S. (1997). *Cultura organizacional. En Comportamiento organizacional*. México D.F: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va edición. Pearson Educación. 2005.
- Robbins, S. y Timothy, A. (2009), *“Comportamiento Organizacional”*, Décimo tercera Edición. México D.F.: Pearson.
- Rodríguez, Darío (1995). *Diagnostico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile
- Rodríguez, V. (2006) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Shein, E (2004). *Organizational Culture and Leadership*. (3era. ed.). USA. Jossey-Bass.

Távora, M. (2014) *“Relación de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la oficina general de administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – 2014”* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú

Vargas A, (2011) citando a Ghiselli, *“El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato”*

11. RECONOCIMIENTOS

Se agradece el apoyo y dedicación incesante de las doctoras Eliana Núñez Castañeda y Lidia Neyra Huamaní.

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

Yo, Julio Raúl Hidalgo Rivas estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42287804 con el artículo titulado

“La Cultura Organizacional y la Motivación Laboral en los trabajadores de la gerencia central de normativa del servicio de Administración Tributaria, Lima 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; 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.
- 5) 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.

Lima 30 de mayo de 2017

Julio Raul Hidalgo Rivas