



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la
división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima,
2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en administración de negocios - MBA

AUTOR:

Br. Roman Salazar Jesús Pedro

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

Lima – Perú

2018

Página de jurado

Dr. César Jimenez Calderon

Presidente

Mg. Cristian Medina Sotelo

Secretario

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Vocal

A mis padres

Por el apoyo, la confianza, la motivación y los valores que me inculcaron para forjar un gran camino de éxito.

A la Universidad Cesar Vallejo

Por la oportunidad que brinda para una mejoría educativa y profesional.

A mi asesora Dra. Garro Luzmila

Por el apoyo brindado y hacer más claro el sendero del conocimiento para mi desarrollo profesional y el de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Roman Salazar Jesus Pedro, con DNI N° 70053063, en situación de estudiante de la escuela de posgrado, Maestría en administración de negocios-MBA de la Universidad Cesar Vallejo, sede lima; declaro el trabajo académico titulado “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018”, presentada en 104 folios para la obtención del grado académico de maestro en administración de negocios - MBA, es de mi autoría.

Por ello, doy fe de la siguiente declaración:

- Se ha nombrado a cada una de las fuentes utilizadas en esta investigación mostrando de forma correcta las paráfrasis y citas textuales con base de otras fuentes, ajustándome a las normas establecidas de desarrollo de los trabajos de investigación o académicos.
- No se ha llegado a utilizar fuente alguna que no esté indicada de forma expresa en la presente investigación.
- Esta investigación no se ha presentado anteriormente, parcial ni completamente, para obtener un título profesional o algún grado académico.
- Tengo conocimiento que mi investigación podría ser revisada y analizada de manera virtual con el fin de buscar plagios.
- De hallas la utilización de material intelectual que sea de otro autor sin su reconocimiento adecuado, aceptare la sanción que el procedimiento de disciplina me indique.

Lima, 18 de Junio del 2018

ROMAN SALAZAR JESUS PEDRO

DNI: 70053063

Presentación

Señores miembros del jurado:

Respetando y cumpliendo las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestro en administración de negocios, presento el trabajo de investigación titulado: “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018”,

La presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

La investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, variables y operacionalización, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias y, finalmente, el apartado que corresponde a los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atenta y respetuosamente.

El autor

Índice

	Página
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.1.1. Internacionales	16
1.1.2. Nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Cultura organizacional	22
1.3.2. Satisfacción laboral	26
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35
II. Método	36
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	39
2.3. Población censal	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43

2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	49
III. Resultados	50
3.1. Descripción de resultados	51
3.2. Comprobación de hipótesis	59
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	73
Anexos	76
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Instrumentos de medición	78
Anexo 3. Base de datos	80
Anexo 4. Certificado de validez de contenido	83
Anexo 5. Constancia de autorización para la investigación	95
Anexo 6. Artículo científico	96

Índice de tablas

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable1: cultura organizacional	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: satisfacción laboral	40
Tabla 3	Baremo de la escala de la cultura organizacional	44
Tabla 4	Baremo de la escala de la satisfacción laboral	45
Tabla 5	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	46
Tabla 6	Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición (Alfa de Crombach)	46
Tabla 7	Niveles de confiabilidad para la interpretación	47
Tabla 8	Niveles de cultura organizacional	51
Tabla 9	Niveles de valores	52
Tabla 10	Niveles de artefactos	53
Tabla 11	Niveles de lenguaje	54
Tabla 12	Niveles de satisfacción laboral	55
Tabla 13	Niveles de trabajo	56
Tabla 14	Niveles de salario	57
Tabla 15	Niveles de reconocimiento	58
Tabla 16	<i>Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y satisfacción laboral</i>	59
Tabla 17	<i>Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el trabajo</i>	60
Tabla 18	<i>Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el salario</i>	61
Tabla 19	<i>Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el reconocimiento</i>	62

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de cultura organizacional	51
Figura 2	Niveles de valores	52
Figura 3	Niveles de artefactos	53
Figura 4	Niveles de lenguaje	54
Figura 5	Niveles de satisfacción laboral	55
Figura 6	Niveles de trabajo	56
Figura 7	Niveles de salario	57
Figura 8	Niveles de reconocimiento	58

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

La investigación es de tipo básico y diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. La población censal está formada por 60 colaboradores de la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Para la recolección de datos se utilizó la técnica conocida como la encuesta y el cuestionario en forma de instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de los expertos. La confiabilidad se ha determinado haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.926 y 0.927, para la variable cultura organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

Los resultados hacen concluir que existe relación positiva y moderada ($\rho=0,516$); así como significativa ($p<0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima, 2018. Es decir, a mayor cultura organizacional mayor probabilidad de desarrollar la satisfacción laboral.

Palabras clave: satisfacción laboral, cultura organizacional, colaborador.

Abstract

The present research work has the objective of determining the relationship between the organizational culture and job satisfaction of the railway safety division PNP, Cercado De Lima, 2018.

The research is of a basic type and non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational level, quantitative approach. The census population is made up of 60 employees of the railway safety division, surrounded by Lima. For data collection, the technique known as the survey and the questionnaire in the form of an instrument was used, which was validated by the experts' judgment. The reliability of having a use of the Cronbach's Alpha Coefficient, with a result of 0.926 and 0.927, for the variable organizational culture and job satisfaction respectively.

The results indicate that there is a positive and moderate relationship ($\rho = 0.516$); as it means ($p < 0.05$), among the organizational culture variables and job satisfaction in the employees of the railway safety unit, lima fencing, 2018. That is, a mayor organizational culture more likely to develop job satisfaction.

Key words: job satisfaction, organizational culture, collaborator.

I. Introducción

1.1. La realidad problemática

Actualmente en el mundo globalizado las organizaciones se encuentran en una búsqueda constante e incansable por lograr la mejora y consolidación de su éxito, dentro de este ámbito se han dado cuenta que no solo existen procesos y reglas, sino que hay algo más fuerte o que es indispensable, ello es la cultura organizacional, la cual ayuda a manejar un tipo de comportamiento en cada organización, y se muestra como si fuera la personalidad de cada compañía, así mismo con el correcto manejo de la cultura es posible la mejora notoria en la rentabilidad, aceptación por parte de los clientes y el óptimo desarrollo de las funciones por parte de sus colaboradores, conllevando ello a lograr el éxito de la organización.

El Perú es un país que está creciendo en número de población y por ello la existencia de los medios de transporte urbano ha sido un factor necesario en el desarrollo de la sociedad, en especial en Lima Metropolitana, el desarrollo constante ha hecho que se creen nuevos medios de transportes, como lo es el tren eléctrico de Lima Metropolitana, la cual anteriormente transportaba doscientos cincuenta mil pasajeros por día aproximadamente, sin embargo por la rapidez y relevancia del servicio, la capacidad del tren llegó a ser superada por la demanda y por ello han incorporado un mayor número de trenes a su servicio los cuales siguen en aumento, llegando a transportar en la actualidad aproximadamente a quinientos mil personas al día, así mismo en dicha empresa se desenvuelven distintos tipos de labores entre administración y seguridad, etc.. Todo lo anteriormente mencionado si bien ha ayudado a muchas personas, también ha conllevado que por la misma cantidad de clientes que son transportados se generen mayor número de incidentes o hechos delictivos, es en este entorno que se desarrolla la labor de la división de seguridad ferroviaria la cual es una división de la policía nacional del Perú, que brinda servicios a esta organización para la prevención, control e intervención en casos de delitos, faltas u otros que se podrían presentar, velando de esta manera por la correcta, tranquila y segura circulación de los usuarios en las instalaciones. Cabe mencionar que el Perú es uno de los países que tienen la mayor cantidad de extranjeros de nacionalidad venezolana, los mismos que utilizan los distintos

medios de transporte en su día a día, ello ha ayudado a aumentar el número de clientes que circulan en la empresa de la línea uno del metro de lima- tren eléctrico.

La división de seguridad ferroviaria, es la encargada de la seguridad policial de la línea uno del metro de lima, tren eléctrico de Lima Metropolitana, la cual ha aumentado su carga de pasajeros de doscientos cincuenta mil a quinientos mil en la actualidad, al tener una carga amplia de pasajeros demanda mucho cuidado y atención ante posibles hechos delictivos y sucesos fortuitos, ante ello el personal debe estar alerta todo el tiempo, más aun con el constante aumento del uso de este medio de transporte, es aquí donde se desarrolla la problemática, ya que la carga laboral ha aumentado y en ocasiones el personal no se encuentra motivado para desarrollar dichas labores, ello puede mermar la efectividad y el impacto de las intervenciones causando a su vez el posible declive de la imagen de la policía ferroviaria que se ha venido fortaleciendo con mucho esfuerzo. La falta de motivación que en ocasiones se manifiesta, podría causarse por una falta de cultura organizacional que no solo se enfoque en el cumplimiento de las funciones sino que se enfoque, motive y ayude a la satisfacción laboral de los colaboradores, que en ocasiones manifiestan que existen ciertas situaciones que necesitan mejorarse y que incomodan a algunos efectivos. Ellos son la imagen y la fuerza laboral de la división y se les debe prestar especial importancia, por ser las personas que directamente se encuentran en contacto con la ciudadanía, siendo a su vez entes fiscalizadores de las acciones que ocurren en este medio de transporte masivo. Así mismo si se logra mejorar la satisfacción de los colaboradores de esta división se podrá elevar aún más la imagen de la división y minimizar los posibles riesgos.

Según Llanos la cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada en todas las acciones y actividades desarrolladas por la organización, hacia su interior o exterior, en especial con las personas que son parte de su grupo de influencia, entre ellos el cliente. (2016, p.13). Se plantearán posibles mejoras mediante el desarrollo de la presente investigación, para lograr una óptima satisfacción del

colaborador, con ello lograr minimizar los riesgos en el trabajo y la aceptación positiva de los clientes, a través de una sólida cultura organizacional.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Melian (2017) en la tesis que se titula *“la cultura organizacional y su impacto en el rendimiento en equipos de trabajo: el papel mediador del clima del clima y la reflexividad”*. La presente tesis doctoral tiene como objetivo comprobar de manera empírica el método o modelo que estudie el tipo de relación entre la cultura organizacional y tipo de rendimiento en cada una de las áreas laborales y el papel que juega en dicha relación un doble mecanismo de mediación: el clima enfocado en el cumplimiento de los objetivos de cada unidad de trabajo y su reflexividad. Tratándose de una investigación de campo, una forma de diseñada longitudinalmente diferido de dos tiempos temporales distanciado, aproximadamente por dos años. La lección de medición para dos tiempos se debió a cuestiones prácticas de disponibilidad de la muestra. La cultura en el mercado se pudo medir en el tiempo 1 (periodo de octubre y noviembre – 2012), así mismo las otras variables inmersas en el esquema (clima, rendimiento y a la vez reflexividad) se pudieron medir en el segundo periodo, (periodo agosto a noviembre del 2012), se integró la muestra por los colaboradores que laboraban en las áreas de un banco en Uruguay, para evaluar la validez discriminante de las medidas obtenidas de una misma fuente de información (miembros de la unidad) así como la validez convergente de los ítems a la hora de medir un mismo constructo, se realizó un análisis factorial de las puntuaciones agregadas a nivel de unidad. Los resultados dan a conocer una correlación de nivel positivo de la cultura de mercado y el clima de logro por metas, el mismo que apoya de manera empírica lo dicho por muchos autores que postulan de manera reciente (Ehrhart en el 2014 y Schneider 2013) que es necesario integrar un apego para investigar de forma académica en la cultura y el clima con ello estudiar óptimamente los fenómenos psicosociales en las organizaciones. En el presente estudio el autor puede entender que la cultura organizacional si tiene impacto en el trabajo en

quipo de las organizaciones y ello se debe mantener como una relación óptima para el éxito de las empresas.

Villegas (2017) en la tesis titulada *“impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Casa empresa farmacéutica Guacara estado Carabobo”*. La mayoría de problemas y situaciones complejas dentro de las organizaciones tienen con ver con el sentir de los trabajadores, por esta razón, la presente investigación se orienta al análisis de la influencia que la cultura organizacional tiene en el nivel de satisfacción de los colaboradores que trabajan en la misma. El contexto seleccionado para conducir la investigación fue una empresa farmacéutica en Guacara, Carabobo. Para poder alcanzar este objetivo. Se condujo una investigación de campo y explicativa porque realiza un análisis interpretativo de las variables estudiadas apoyadas en los recursos propios de investigación social. La población estuvo constituida por un total de 21 personas que integran la organización, incluyendo al dueño. Para estudiar la variable cultura organizacional, se utilizó un instrumento construido por otros autores basado en tipos de culturas antes propuestas, con respuestas obtenidas de los colaboradores de nivel gerencial, por otro lado para poder medir el la satisfacción laboral se realizó el cuestionario con una escala de Likert, constando con 27 preguntas contenidas dentro de 7 indicadores, supervisión, ambiente de trabajo, comunicación, oportunidades de desarrollo, incentivos y beneficios socioeconómicos, políticas y normas, y condición de trabajo, así mismo la validez de contenido se desarrolló con juicio de expertos obteniendo un valor de 3.4/4 y una confiabilidad con el alpha de Crombach con un valor de 9.8/1. Ambas variables fueron analizadas en forma unidimensional, por lo que se recurrió a un análisis interpretativo revelador de una cultura atípica, atomizada en varias subculturas, que ha impactado desfavorablemente la satisfacción del personal, cuyos niveles de insatisfacción son marcados en casi todos los indicadores analizados. Estos hallazgos permiten ratificar la influencia que la cultura organizacional ejerce sobre la satisfacción del personal. El investigador puede observar que si bien cada empresa tiene una cultura organizacional debemos hacer que todos se identifiquen con ella manejando de manera óptima las subculturas que podrían fortalecer o mermar la productividad de la organización.

Zavala (2014) en la tesis que tiene como título *“motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”*. El objetivo principal de la investigación fue generar una herramienta para medir que incluyera los temas como la motivación y satisfacción laboral y el consecutivo estudio a través de enfoques cualitativas y cuantitativas, se plasmara una temática Bi factorial de Herzberg y las ideas plasmadas por peiró, se elaboró un cuestionario con escala de Likert se aplicó a las 58 personas desarrollándose esta en el área de trabajos compartidos en una empresa que embotella bebidas carbonatadas, y cuenta con una base financiera de México. El instrumento para medición está formado por 2 factores como los internos y externos, quienes también están conformados por 13 sub factores, que se obtuvo mediante el análisis factorial plasmado en el cuestionario. Los resultados principales que se obtuvieron fueron que no se halló diferencia significativa entre los conjuntos poblacionales formados por la variable independiente: edad, puesto, escolarizados y género, únicamente hubo una diferencia significativa en todos los factores extrínsecos, la cual fue la antigüedad en la organización. El investigador logra observar que al implementar la cultura de forma adecuada en toda la organización serán mininos los factores que mermen esta cultura, logrando así una eficacia elevada, a su vez una mayor eficiencia en la empresa.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Torres (2017) en la tesis titulada *“cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, lima – 2017”*. El estudio cuenta con el objetivo de hallar relación entre la variable cultura organizacional con la variable satisfacción laboral dentro de un centro de atención a la ciudadanía, lima, 2017. Es de diseño no experimental, alcance correlacional y tipo básica; cuenta con un enfoque cuantitativo, realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano. Para recolectar los datos de v1 cultura organizacional, aplicó la técnica de la encuesta, que a su vez uso de un cuestionario de con escala ordinal, el cual indica una confiabilidad alta. Para la valides de un instrumento nos asistieron dos temáticos y un metodólogo, quienes afirmaron que si es aplicables los instrumentos para medir las variables a estudiar. Se ejecutó el estadístico de Spearman. Concluimos que, los resultados obtenidos, después de procesar y

analizar se logró identificar que si se relacionan positivamente la v1 cultura organizacional y la v2 satisfacción laboral, en el Centro para Atención al Ciudadano - Lima, 2017. demostrandoce ello con el análisis estadístico de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05, Se recomienda a las organizaciones trabajar en el factor humano para redefinir sus creencias, valores y motivaciones, con el objeto de cimentar la cultura organizacional eficiente basadas en los principios de igualdad, eficacia y eficiencia institucional. En opinión del autor este trabajo nos muestra que, si bien existe una forma de realizar las labores, este será mucho mejor realizado cuando se implementa correctamente una buena cultura organizacional, la cual buscará satisfacer a los colaboradores.

Castro (2016) en su tesis *“la cultura y clima organizacionales como elementos claves para la acreditación de la carrera de administración”*. Como objetivo del estudio se tiene el hallar si la v1 cultura y la v2 clima organizacional ayudan a lograr acreditar la carrera de administración de la facultad de ciencias empresariales de la universidad mayor de san marcos periodo 2011 al periodo 2014. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo realizada a 193 personas entre docentes, personal administrativo y servicio permanencia de la facultad de ciencias empresariales, universidad san marcos, contamos con una muestra de 86 personas entre todos los anteriores ya mencionados, técnica de encuesta, se utilizó el cuestionario con escala ordinal para la variable clima organizacional, igualmente fue usada la encuesta como técnica y un cuestionario, respecto a la validez de los instrumentos la brindaron seis jueces expertos en el tema, quienes coincidieron en determinar; que son aplicables los instrumentos para medir ambas variables de estudio. En opinión del investigador, el tener un clima organizacional deficiente dentro de las organizaciones merma en gran medida la productividad de esta, la misma que podría verse muy beneficiado si aplican una correcta cultura organizacional y se preocupan por sus colaboradores, en este caso vemos que en dicha casa de estudios san marcos, en el área antes mencionada hace falta reforzar su cultura.

Oscoco (2015) en su tesis *“determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”*. En la investigación se

tocaran las variables responsabilidad social y satisfacción laboral. Como objetivo tendremos el hallar la correlación existente entre la v1 y la v2, el desarrollo de programas sociales influencia en la medida de la v2 (satisfacción de los colaboradores), la investigación es de tipo descriptivo comparativo, transaccional, estudiándose 2 grupos muestrales dentro de la población de 300 trabajadores, escogiéndose 20 colaboradores de similares características (se tuvo en cuenta la evaluación de desempeño mensual de la empresa), se formaron 2 grupos al azar y cada muestra estuvo formada por 10 integrantes, los resultados de las encuestas fueron procesados mediante programas estadísticos, con un enfoque cuantitativo, de la evaluación de observa que el grupo 1 (recibieron charlas de responsabilidad social) muestran una satisfacción laboral promedio alto y el segundo grupo muestra un promedio normal. Se concluye que si hay correlación positiva entre la variable 1 (programa de responsabilidad social) y la variable 2 (satisfacción laboral), logrando así, aumentar el número de programas de responsabilidad social así como la satisfacción de los colaboradores. Se recomienda promover y practicar la responsabilidad social en las empresas, haciendo de conocimiento los beneficios que la misma trae. Desarrollar sensibilización a los colaboradores para su colaboración activa en la empresa. Esta investigación muestra que la responsabilidad social tiene un gran vínculo con la satisfacción laboral y ello se debe fortalecer y tomar en cuenta para potenciar todas las campañas sociales y también corporativas.

Cainicala y Pazos (2016) en su tesis *“la relaciona entre satisfacción laboral y compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”*. El objetivo general de esta presente investigación es el identificar la relación existente de las variables satisfacción laboral, compromiso organizacional y su intención de rotar en los colaboradores en la organización dedicada a la minería. Luego hallar los factores indicándonos los motivos para rotar, 150 colaboradores llenaron las encuestas teniendo en cuenta el factor satisfacción de los colaboradores (extrínseco e intrínseco), variable compromiso con la organización divididos en (compromiso de afecto, continuo y normas), y el factor intención para rotar, se concluye que hay existencia de una negativa correlación entre los elementos intrínsecos y extrínsecos la satisfacción en los

colaboradores y la intención de rotación, así mismo no existe una relación significativa entre la intención de rotación y el compromiso organizacional en los tres niveles (normativo, afectivo y continuidad) . Los factores intrínsecos de la satisfacción son las únicas que pueden predecir la intención de rotación. Después de los análisis y resultados se propone un plan de mejora enfocándonos principalmente en la satisfacción laboral (factores intrínsecos) mejorando la satisfacción y minimizando la intención de rotación evitando así la salida de talento que genera costos altos. Se puede observar que los factores intrínsecos de la satisfacción son indispensables para poder manejar la rotación del personal dentro de la presente empresa minera y esta se tienen que reforzar ya que los demás elementos no influyen en nada o en muy poco a ello.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría de la cultura organizacional

Llanos (2016) en el libro cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana, planteó la siguiente teoría a cerca de la cultura organizacional:

En la cual nos indica que se puede considerar a cada empresa como un sistema que está vivo, contando con una personalidad propia, mostrándose esta mediante sus interacciones, políticas y procedimientos lo cual influye en cada colaborador de la organización, dicha personalidad es observada en forma de un grupo de características, las cuales diferencian nuestra organización de otras. Se consideran que las empresas nacen, crecen y decaen por las personas que le dan vida, la definen y configuran, ante esta situación hoy en día los directivos se enfocan en sus colaboradores o también llamados socios estratégicos. Sin embargo por mucho tiempo, el éxito organizacional se manifestaba mediante los activos físicos o el capital financiero, pero con el tiempo tomo relevancia el capital intangible como capital humano, la relación con proveedores y clientes y el prestigio, los cuales marcan la diferencia entre el éxito de una empresa y otra. Así mismo tomando en cuenta la forma como cada hogar marcan su estructura en ciertas políticas para su comportamiento, también las empresas enfocan de varias maneras el cómo trata con las personas, sus políticas internas y su forma de ser, las cuales se observan de manera formal en sus políticas como empresa, manifestándose ello en su cultura organizacional.

1.3.1.1. Conceptualización de cultura organizacional

Según Chiavenato (2007) en su libro administración recursos humanos, el capital humano de las organizaciones:

La cultura organizacional es desenvolverse en la empresa, laborar y formar parte de los procesos, desarrollándose como profesional en la misma, ello es compartir la cultura de la organización. El cómo los colaboradores conviven, las acciones sólidas, suposiciones, sueños y situaciones importantes son un fragmento de la cultura. (p.83)

Se entiende que la cultura organizacional es participar y vincularse con la organización, interactuando así con los demás colaboradores de la misma, enfocándonos a su vez en mejorar cada uno como persona y en distintas áreas.

En opinión del MINSA (1999) en su libro de gestión de recursos humanos:

La cultura de las organizaciones es el ambiente de trabajo que suma un grupo como los valores, determinadas creencias, paradigmas, entre otros, que son usados por los colaboradores. Enmarca la forma singular de las relaciones entre los trabajadores que hacen sus labores en la empresa. (p.32)

Se observa que la que la cultura organizacional es el ambiente y la interacción en la cual se desenvuelven los colaboradores, y está compuesta por creencias, suposiciones, valores entre otras

Según Barnard, Delgado y Voutssas (2016) en su libro administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones:

Nos indica que la cultura de la empresa está conformado por labores y funciones que son aplicados mediante valores y algunos supuestos, que pueden ser de manera evidente o no. Involucra a su vez la unión de los paradigmas y valores de los colaboradores, quienes mucho de los cuales cargan sus experiencias personales, influenciando ello en su forma de actuar en el interior de la empresa. Se manifiesta a su vez en tecnología, objetivos, incentivos, entre otros. (p. 19)

Una organización desarrolla un vínculo e influencia de los valores y supuestos de la organización en la de los colaboradores, ello ayuda a marcar el rumbo de las la empresa.

Fundamento teórico de la variable de cultura organizacional

En opinión de Llanos (2016) en su libro la cultura organizacional: eje de la acción en la gestión humana:

La cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por lo tanto, la cultura, se verá reflejada en todas las funciones de una empresa, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente. (p.13)

Es notable la diferencia en los procesos y desarrollo de actividades en todas las organizaciones, a ello se le considera como la personalidad de cada empresa.

Conceptualización de dimensiones de la variable cultura organizacional

Dimensión 1: valores

En opinión de Chiavenato (2007) en el libro administración de recursos humanos, el capital humano en las organizaciones: “Los valores, ayuda a manejar el buen gobierno con los colaboradores y personas interesadas, entre otros. Usan como enfoque las normas o funciones implementadas, así mismo son vistas como guías predeterminadas para guiar los esfuerzos de los colaboradores” (p.122).

Los valores son las anclas que estabilizan a la empresa ya que de ella se generan tipos de políticas y procedimientos en las organizaciones.

En opinión de Barnard, delgado y voutssas (2016) en su libro cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos: “Los valores que están suscritos en cada grupo profesional, pueden apartarse, complementarse o ajustarse a los valores de la organización en la cual se encuentran laborando” (p. 24).

Cada persona tienen valores que lo definen, sin embargo estos valores en algunas ocasiones podrían no ser compatibles con la organización, toda empresa debe asegurarse que esta situación se pueda ajustar a sus lineamientos para poder desarrollar con más énfasis las funciones dentro de la misma.

Dimensión 2: artefactos

En opinión de Chiavenato (2007) en su libro gestión del talento humano: “Son componentes que uno llega a ver, oír y sentir, en el interior de una empresa, se manifiesta en la forma de vestimenta de los colaboradores, en las expresiones, comportamiento, ceremonias entre otros” (p. 60).

Los artefactos son elementos indispensables para consolidar la forma en que es vista la organización, estas no se deben dejar de lado o descuidar.

En opinión de Crespo (2009) en su libro psicología y organización: “Los artefactos: se refiere a la estructura organizacional, así como a sus procesos, los conceptos antes mencionados son evidentemente visibles para un observador” (p. 37).

Los colaboradores y los clientes pueden observar los procesos y llevarse una buena o mala impresión, se deben enfocar en utilizar correctamente estos artefactos para mostrar brindar una buena impresión ya que ello beneficiara a la empresa.

Dimensión 3: lenguaje

En opinión de Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano:

Las empresas usan el lenguaje para diferenciarse entre los elementos de una subcultura o cultura. El aprendizaje de dicho léxico es corroborar, aceptar y pertenecer al grupo de determinada empresa, muchas compañías crean códigos diferenciados para nombrar distintas cosas. El como un colaborador se viste o desarrolla la documentación forman parte de cómo expresarse en un determinado ambiente (p. 187)

El tipo lenguaje varía en cada organización ya que tienen una forma distinta de llamar a algunas cosas o procesos, las personas al laborar en una empresa tienen que aprender el lenguaje que en ella se utiliza.

En opinión de Barnard, delgado y voutssas (2016) en su libro cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos: “se utiliza el lenguaje por los elementos que se interesan, pudiéndose transformar en una

tendencia divisoria o fortificadora dentro de las organizaciones, puede codificar y decodificar los conceptos, términos específicos” (p. 20)

El lenguaje es muy importante ya que puede llegar a unir de una forma sólida a las personas dentro de la organización, ya que al entenderla se siente parte de la misma.

1.3.2. Teoría de la satisfacción laboral

Herzberg citado por Chiavenato (2007) en su libro la administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones plantea la teoría de los dos factores, el higiénico y el motivacional: Enfoca tu teoría de motivación y satisfacción enfocándose en condiciones externas, para el autor el estímulo de motivar depende de dos elementos, el primero es el factor higiénico, refiriéndose a los elementos que los colaboradores tienen a su alrededor dentro del centro laboral como el salario y remuneración, beneficios de seguros, reglas, contexto y condiciones de trabajo, oportunidad a la que pueda acceder, bienestar, seguridad del puesto, políticas plasmadas de la empresa, entre otros, son conformados por elementos comúnmente usados en empresas buscando incentivar a los colaboradores. Cabe indicar que los factores higiénicos cuentan con poca capacidad para influenciar sólidamente en las personas, ya que como su mismo nombre lo indica son de carácter profiláctico y preventivo, enfocándose solo a evitar insatisfacciones en el entorno laboral, cabe indicar que si son escasos o no se encuentra podrían causar insatisfacciones en los colaboradores, por ello son también es conocido como factor de la insatisfacciones (ambiente de puesto). El segundo factor es el motivacional, enfocándose en lo que incluye el puesto laboral, responsabilidad y labor que este conlleva, genera una satisfacción que dura mucho y eleva en gran medida el nivel de producción, constituye un sentimiento como que te reconozcan, realizarse en tu profesión, mostrándose ello en las actividades que realiza cada colaborador, conteniendo para ellos un desafío y significado, si este factor se manifiestan de forma sólida elevan de manera muy notoria la satisfacción de los colaboradores, en contraparte de no encontrarse generarían insatisfacción, por lo anterior son mencionados como elementos de satisfacción, como por ejemplo, posibilidad de ascender, delegación, poder de decisión, amplificar y enriquecer la labor, enfoque de

objetivos, entre otros. En opinión del autor la mencionada satisfacción laboral es conformada por las funciones y actividades que cada colaborador realiza y que sean desafiantes y estimulantes.

1.3.2.1. Conceptualización de la satisfacción laboral

Según Nieto (2014) en su libro los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas:

Consiste en el sentimiento afectivo hacia nuestra labor y las responsabilidades que ello acarrea, influyen numerosos factores desde la actividad que se realiza, la vocación profesional, las condiciones de trabajo, la cultura empresarial, el estilo de recolección de recursos humanos, el ambiente laboral, etc. (p. 105)

El sentimiento afectivo satisfactorio de una persona, se da cuando los factores que están inmersos en la organización afectan de forma positiva en el colaborador.

En opinión de Temple (2014) En su libro Usted S.A.: “Se lograra la satisfacción laboral para los trabajadores en la organización cuando sea posible que nos desarrollemos, alcancemos el crecimiento y la satisfacción en lo que hacemos, sintamos que somos reconocidos y valorados y ganemos razonablemente bien, así trabajamos bien” (p. 15).

La satisfacción está vinculada con el crecimiento y desarrollo que el colaborador tenga dentro de la empresa, siendo reconocido justamente.

Según Del Prado (1998) en su libro liderazgo y gestión de personal: “satisfacción laboral, existencia de relación positiva del colaborador y la compañía, las dos partes resultan beneficiadas, las personas se sienten satisfechas y hallan el valor en determinadas labores, así mismo cada empresa tiene el potencial que necesita” (P. 60).

Las personas deben entrar en sintonía con la empresa en la cual laboran ello les brindara la satisfacción para que desarrollen mejor sus actividades.

Fundamento teórico de la variable satisfacción laboral

Herzberg citado por Chiavenato (2007) en su libro la administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones:

La satisfacción laboral: es el sentirse satisfecho prolongadamente, generando una elevada productividad, está constituida mediante el sentimiento de ser reconocido, crecer y realizarnos en nuestra profesión, manifestándose a través del desarrollo de las labores y funciones que nos brindan un reto, teniendo a su vez valor en el centro laboral. (p. 53)

La satisfacción se logrará si el sentimiento de reconocimiento y crecimiento está en cada colaborador.

Conceptualización de dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensión 1: Trabajo

En opinión de Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano:

Los colaboradores pueden lograr la productividad al sentir que la labor desarrollada es idóneo para sus capacidades, a su vez debe ser tratado equitativamente. El trabajar en un lugar es el mayor motivo de identificación para muchas personas, ello necesita identificarse de manera muy cercana a la labor que desarrollan, los colaboradores satisfechos no siempre serán los que produzcan más. (P. 13)

El trabajo es tomado como una fuente de identidad para las personas, ello la empresa debe manejarlo con cuidado ya que es justo en el trabajo donde las personas pasan la mayor cantidad de tiempo.

Según Del Prado (1998), liderazgo y gestión de personal:

El laborar nos une a la realidad indicándonos si las decisiones que tomamos y las ideas que tenemos cuentan o no con enfoque. Es necesario que seamos ordenados con las habilidades que tenemos,

sepamos controlar nuestro impulso y nuestro potencial, dirigiéndolos a la sociedad para que se concreten. (p. 69)

Toda persona se siente vinculada al mundo real mediante el trabajo, ello exige que cada persona que está laborando debe disciplinar sus talentos e impulsos por el bien de la empresa y el propio.

Dimensión 2: Salario

En opinión de Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano: “para definir los sueldos o salarios dentro de cada área en una organización, se evalúan los estudios de salario realizados en las empresas parecidas en el mercado, eso nos ayudara al tomar acciones” (P. 13).

El salario debe tener una base justificada y para ello las empresas se basa en estudios comparativos en el mercado laboral.

Según Puchol (2017) en el libro dirección y gestión de recursos humanos:

El salario como se sabe es un factor higiénico, ello quiere decir que un adecuado salario no causa una satisfacción especial, por lo que se entiende como contraprestación por el trabajo que se ha realizado, pero un mal salario si genera una gran insatisfacción. (p. 317)

El adecuado salario es indispensable para no generar insatisfacción en las personas. A su vez este se tomara como pago justo por las labores del personal.

Dimensión 3: Reconocimiento

Según cárdenas (2014) en su libro liderazgo y gestión de personal:

Reconocimiento: cuando el colaborador siente que confían, reconocen y lo apoyan, y esto es realizado por parte de sus superiores o colaboradores, ello se podría tornar en un elemento indispensable y que se diferencie en comparación a los demás elementos en el centro de labores. (p. 79)

El reconocimiento por parte de los integrantes de una organización es vital para que un colaborador se fidelice con la empresa en la cual labora.

Según Llanos (2016) en su libro la cultura organizacional: eje de la acción en la gestión humana: “Reconocimiento: nivel de estimulación que sienten los colaboradores al sentir que son reconocidos por su labor y las expectativas que cada uno tiene de ser valorado y reconocido” (p. 74).

La persona se sentirá bien en un lugar cuando sienta que es reconocido por sus labores realizadas.

1.4. Formulación del problema

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015): “el problema es considerado como el acercamiento a la verdad, viene a ser la diferencia entre lo factico o teórico, lo que es y lo que debe ser, el problema debe estar estructurado de forma coherente respecto a la organización” (p.31).

El planteamiento debe ser lo más preciso posible ya que ello ayudara al buen desenvolvimiento del tema.

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Qué relación existe entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?

Problema específico 2:

¿Qué relación existe entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?

Problema específico 3:

¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación que aquí se presenta lleva por título la cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018. Muchas organizaciones están en la búsqueda del crecimiento en el mercado, pero en muchas ocasiones descuidan algo que tienen muy cerca, la cual es, su cultura organizacional mermando así el óptimo avance que podría alcanzar, la presente investigación se enfocará en la relación que tiene cultura organizacional y la satisfacción laboral, ambas variables se deben tomar en cuenta como elementos importantes para lograr la fidelización tanto de los colaboradores como de los clientes.

En el libro cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana, Llanos (2016) planteo la siguiente teoría de cultura organizacional: Las organizaciones, se puede decir que cada organización, al ser un sistema vivo, posee su propia personalidad, mientras que Herzberg citado por Chiavenato (2007) en su libro la administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones: nos da la teoría de satisfacción laboral. Enfocándose en condiciones externas, para el autor el estímulo de motivar depende de dos elementos, el primero es el factor higiénico, y el segundo es el factor motivación.

El trabajo cuenta con un marco teórico amplio para poder tener la solides del manejo del tema, ayudara a comprender las teorías como conocimientos, buscando exponer relaciones positivas entre las mencionadas variables.

Justificación metodológica

El estudio tocara las variables cultura organizacional y la relación que manifiesta con la variable satisfacción laboral, cuenta con el diseño para la investigación no experimental con corte transaccional o trasversal, es de tipo pura o básica, así mismo cuenta con un nivel de la investigación descriptivo - correlacional, desarrollaremos la presente investigación de enfoque cuantitativo, el grupo poblacional censal está formado con 60 colaboradores de la división de seguridad

ferroviaria PNP, en el Cercado de Lima, utilizaremos la técnica de la encuesta para recolectar datos y la herramienta será el cuestionario, el proceso de análisis estadístico se realizara con el programa de estadística SPSS 22.

Justificación practica

Es una realidad que la sobrevivencia de todas organizaciones en un entorno de vertiginosos y continuos cambios, principalmente depende de la capacidad y manejo para la adaptación, así también de su destreza para competir con el aumento de nuevas empresas de su mismo rubro, dentro de todo ello están inmersos los clientes internos, la cultura organizacional y su satisfacción laboral, jugando estos un rol importante.

En el caso de este estudio observaremos y brindaremos posibles propuestas de mejora en los estándares de los sistemas de la cultura organizacional y la relación que pudiera existir con la variable satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria

Este trabajo ayudara a los investigadores a ver nuevas perspectivas a cerca de la cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la división de seguridad ferroviaria PNP, que se realizaran en este estudio para poder ayudar a optimizar los servicios que se brindan y de la misma forma la fidelidad y la imagen frente a sus clientes. Los lectores podrán utilizar la presente investigación como base para estudios futuros enriqueciendo así los amplios conocimientos de la ciencia.

1.6. Hipótesis

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015):

Se conoce como hipótesis a la explicación preliminar en la figura de proposiciones reales, razonables y lógicas que nos ayudaran a ordenar, estructurar y sistematizar los conocimientos que ya tenemos y así también saber puntualmente lo que estamos tratando de probar o buscar, la misma será sometida a distintas pruebas para saber si es falsa o verdadera. (p. 93)

Las hipótesis se plantearan teniendo como referencia los problemas generales y específicos y a su vez los objetivos, ya que de ello podremos plantear posibles proposiciones reales y lógicas.

1.6.1. Hipótesis General:

Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específica

Hipótesis específica 1:

Existe relación entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe relación entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

1.6. Objetivos

En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “es conocido como objetivos en un estudio, aquello señalado en la aspiración del estudio, estos deben expresarse de forma clara ya que es la guía del estudio” (p. 37))

Los objetivos deben ser claros para un correcto enfoque de la investigación realizada.

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación existente entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Objetivo específico 3:

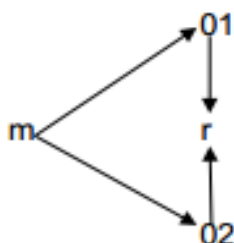
Determinar la relación existente entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño del estudio en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “diseño no experimental se puede definir la estudio donde no se manipulan las variables, son investigaciones en la que no se hace varias intencionalmente las variables para observar su efecto en las otras” (p. 154). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “el diseño en un estudio transaccional recoge la información solo en el corte de tiempo es decir único momento” (p. 154). La estudio será con el diseño no experimental y transaccional o trasversal, pues se recolectara una sola vez los datos (único momento), a través de un cuestionario sin llegar a manipular las variables.

A continuación el esquema que grafica este diseño:



Dónde:

m = Muestra de estudio

01= Var. 1 (Cultura organizacional)

02= Var. 2 (Satisfacción laboral)

r= Relación

Así mismo la investigación es de tipo pura o básica, en opinión de Huamanchumo y Rodríguez (2015) “básica, está en búsqueda del avance científico al acreditar el conocimiento de teorías, no enfocándose de manera directa para la aplicación en la praxis, sigue generalidades enfocándose a desarrollar teorías con base en algún principio o ley” (p. 73).

Por otra parte el nivel utilizado en el presente estudio será descriptivo y correlacional, en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “investigación descriptiva, son los que se enfocan en precisar los perfiles de un

grupo poblacional, características, fenómenos que se analicen, solo buscan recoger o medir información de forma conjunta o independiente sobre las variables o conceptos en los cuales se basan” (p. 92). Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2014): “nivel correlacional se enfoca en hallar el nivel correlacional entre las variables determinada en los estudios” (p. 93). Nuestro trabajo tiene un nivel Descriptivo- correlacional, ya que describirá las variables del estudio, de forma independiente para lograr conocer la realidad en la organización, así mismo es correlacional, ya que evaluara la variable 1 y 2 mostrando la relación que hay entre ellas (grado).

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que permite medir las variables que se plantearon en la investigación (problema). En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “la investigación cuantitativa, se desarrolla mediante el recojo de información o dato, de esta manera corroborar de forma numérica nuestra hipótesis, para ello se realizara el análisis estadístico, con la intención de probar teorías, estableciendo pautas de comportamiento” (p. 4).

Utilizando la metodología, cuantificaremos el resultado encontrado de la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018.

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: cultura organizacional

En opinión de Llanos (2016), en el libro la cultura organizacional: eje de la acción en la gestión humana:

La cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada todas las actividades que hace la organización, hacia su interior o exterior, especialmente con la interacción de sus población de influencia, entre ellos el cliente. (p.13)

Según lo que queremos llegar a proyectar frente a los demás, se debe plasmar nuestra cultura organizacional ya que ello nos identificara como únicos.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
valores	• Éticos	P1, p2, p3		Alta (23-30), Media (14-22), Baja (5-13)
	• sociales	P4, p5, p6		
artefacto	• Procesos	P7, p8	1. Nunca	Alta (23-30), Media (14-22), Baja (5-13)
	• Imagen	P9, p10	2. Casi nunca	
	• ambiente	P11,p12	3. A Veces	
lenguaje			4. Casi siempre	Alta (23-30), Media (14-22), Baja (5-13)
	• Lenguaje organizacional	P13,p14,p15 P16,p17,p18	5. Siempre	
	• Códigos de conducta			
PUNTUA CION TOTAL	7 Dimensiones	18 ítems		Alta (68-90), Media (43-67), Baja (18-42)

Nota: se utilizó como fuente el libro cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana, Llanos (2016), en el cual se encuentra la teoría de la cultura organizacional en la que se basa la presente investigación.

Variable 2: satisfacción laboral

En opinión de Herzberg citado por Chiavenato (2007) en el libro la administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones:

La satisfacción laboral: es el sentirse satisfecho prolongadamente, generando una elevada productividad, está constituida mediante el sentimiento de ser reconocido, crecer y realizarnos en nuestra profesión, manifestándose a través del desarrollo de las labores y funciones que nos brindan un reto, teniendo a su vez valor en el centro laboral. (p. 53)

La satisfacción laboral es indispensable dentro de la organización para poder obtener el máximo desempeño de nuestros colaboradores en la realización de sus funciones para el éxito de la empresa.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Trabajo	▪ Funciones	P1,p2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A Veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alta (23-30), Media (14-22), Baja (5-13)
	▪ Horarios	P3,p4		
	▪ Exigencia	P5,p6		
Salario	▪ Distribución	P7,p8,p9		Alta (23-30), Media (14-22), Baja (5-13)
	▪ Puntualidad	P10,p11,p12		
reconocimiento	▪ Incentivos	P13,p14,p15	Alta (23-30), Media (14-22), Baja (5-13)	
	▪ opinión	P16,p17,p18		
PUNTUACION TOTAL	7 Dimensiones	18 Ítems		Alta (68-90), Media (43-67), Baja (18-42)

Nota: se utilizó en el gráfico la teoría de satisfacción laboral de Herzberg citado por Chiavenato (2007) en su libro la administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones, la cual es la base teórica del presente trabajo.

Definición operacional

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015): “la definición de concepto se interpreta en un concepto real, describiendo las particularidades de objetos o algunos fenómenos, que se requieren en el estudio” (p. 109).

La definición se plasma de forma tal que muestre los elementos reales de la investigación.

Variable 1: cultura organizacional

Se manifiesta como una identidad y personalidad en cada compañía o equipo, formada por los valores, artefactos y el lenguaje, ella a su vez permite que se diferencien unos de otros, por ello la cultura se plasmara en cada actividad que realice la empresa, tanto interior como exteriormente, especialmente con sus clientes y otros grupos de interés.

Variable 2: satisfacción laboral

La satisfacción laboral comprende sentimientos de realización por parte de los colaboradores, en los cuales están inmersos el reconocimiento, el trabajo y el salario entre otros, que se manifiesta mediante el cumplimiento de las labores que brindan un reto y valor en las labores desarrolladas en una organización.

2.3. Población:

Población censal

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015): Se denomina población al conjunto de elementos o componentes que serán materia de estudio que se van a analizar. La población una vez analizada, para que se convierta en población de estudio por criterio debe ser segmentada, por alguna propiedad particularidad o característica de interés de la investigación. (p. 118)

En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población” (p. 172).

La población censal está conformada por 60 colaboradores de la división ferroviaria PNP, sección tren eléctrico, Cercado de Lima.

2.4. Técnica de instrumento de recolección de datos: validación y confiabilidad:

Técnica de recolección de datos.

En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “la reunión del todo dato, necesita el desarrollo de un planeamiento minucioso de pasos que nos permitan la recolección de información con un enfoque determinado” (p. 198).

Para la recolección de datos, se ha establecido un detallado plan de encuesta que ayude a recabar toda la información que conduzca al objetivo trazado, con la participación de los encuestados.

Instrumento de recolección.

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “el instrumento idóneo de medida, nos ayudara con el registro de datos que podremos observar, así mismo ayudan a simbolizar de forma verdadera los factores que anteriormente el que investiga a pensado” (p. 199).

Una recolección se hace mediante instrumentos que son dos cuestionarios estructurados de 18 preguntas cada una (solo para marcar), donde se representan las variables a investigar.

Estos instrumentos fueron:

Cuestionario de la cultura organizacional

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de la cultura organizacional
Autores:	Roman Salazar Jesús Pedro
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa la percepción de la cultura organizacional.
Fecha aplicación	02 de julio del 2018

Descripción

El instrumento constó de 18 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

1. nunca
2. casi nunca
3. a veces
4. casi siempre
5. siempre

Consta de 3 dimensiones:

Valores: (6 ítems)

Artefactos: (6 ítems)

Lenguaje: (6 ítems)

Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación:

Para interpretar los resultados, se utilizó la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 3

Baremo de la escala de la cultura organizacional

	Bajo	Medio	Alto
Valores	5 - 13	14 - 22	23 - 30
Artefactos	5 - 13	14 - 22	23 - 30
Lenguaje	5 - 13	14 - 22	23 - 30
Cultura organizacional	18 - 42	43 - 67	68 - 90

Cuestionario de la satisfacción laboral

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de la satisfacción laboral
Autores:	Roman Salazar Jesús Pedro
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Aplicación:	Adultos

Significación: Evalúa la percepción de la satisfacción laboral.

Fecha aplicación 02 de julio del 2018

Descripción

El instrumento constó de 18 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

1. nunca
2. casi nunca
3. a veces
4. casi siempre
5. siempre

Consta de 3 dimensiones:

Trabajo: (6 ítems)

Salario: (6 ítems)

Reconocimiento: (6 ítems)

Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación:

Para interpretar los resultados, se utilizó la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 4

Baremo de la escala de la satisfacción laboral

	Bajo	Medio	Alto
Trabajo	5 - 13	14 - 22	23 - 30
Salario	5 - 13	14 - 22	23 - 30
Reconocimiento	5 - 13	14 - 22	23 - 30
Satisfacción laboral	18 - 42	43 - 67	68 - 90

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014): "Validez de expertos, la misma indica el nivel que la herramienta mide los factores de la investigación, según el criterio y concordancia de personas certificadas" (p. 204).

El cuestionario a usar en el presente trabajo será sujeto al juicio de expertos, el mismo que se validara por los Magister de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 5

Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación

Expertos	Opinión
Dr. Garro Aburto Luzmila	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Alarcón Díaz Mitchell	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Trinidad Vargas Ommero	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “para que una herramienta de medida sea confiable, nos indicara el nivel repetitivo en su ejecución a la misma persona o elemento, el que será de un resultado igual” (p. 200).

La confiabilidad fue establecida a través del método de consistencia del instrumento utilizándose el análisis de Alfa de Cron Bach, utilizando las respuestas de la población censal de personas con iguales características en la investigación. La tabla numero 6 nos da a conocer los resultados de cálculo midiendo la confiabilidad, el cual en este caso es de 0.926 y 0.927 para el cuestionario de la variable cultura organizacional y el cuestionario de la variable satisfacción laboral respectivamente, indicando así que ambos cuestionarios evaluados con confiables (alta confiabilidad):

Tabla 6

Coficiente de Fiabilidad de la escala de medición

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de cultura organizacional	0.926	18
Cuestionario de satisfacción laboral	0.927	18

Tabla 7

Niveles de confiabilidad para la interpretación

valores	N de elementos
De – 1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Esta fuente se obtuvo de un libro titulado la tesis de maestría y doctorado en 4 pasos de Soto Roger (2015)

2.5. Método de análisis de datos

Análisis descriptivos:

En esta investigación el análisis de los datos será realizara mediante el programa informático SPSS versión 24, lo cual procesara la información resultado del instrumento de recolección de datos. El resultado será mostrado en forma de gráficos y tablas.

Los resultados se presentaran en tablas y gráficas de barras.

Análisis inferencial

Para comprobar la hipótesis se utilizó el análisis estadístico coeficiente Rho de Spearman, contándose con datos de tipo ordinal.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis fue:

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

Los análisis fueron realizados con apoyo del programa estadístico SPSS v 24.

Siguiendo a Huamanchumo y Rodríguez (2015):

La interpretación de los coeficientes de correlación es de la siguiente forma:

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte

-0.75 = Correlación negativa considerable

-0.50 = Correlación negativa media

-0.25 = Correlación negativa débil

-0.10 = Correlación negativa muy débil

0.00 = no existe correlación alguna entre las variables

+0.10 = correlación positiva muy débil

+0.25 = correlación positiva débil

+0.50 = correlación positiva media

+0.75 = correlación positiva considerable

+0.90 = correlación positiva muy fuerte

+1.00 = Correlación perfecta

2.6. Aspectos éticos

El estudio respetará todas las consideraciones planteadas para la investigación. En principio todos los participantes serán informados sobre los propósitos del estudio y solo se contará con aquellos que voluntariamente acceden a participar. Por otro lado, se asegurará conservar el anonimato de las pruebas aplicadas, para ello los sujetos son codificados y luego del registro en la base de datos, los formatos en las que los participantes consignaron sus respuestas serán destruidas.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 8

Nivel de la Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	36	60,0	60,0	63,3
	3,00	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

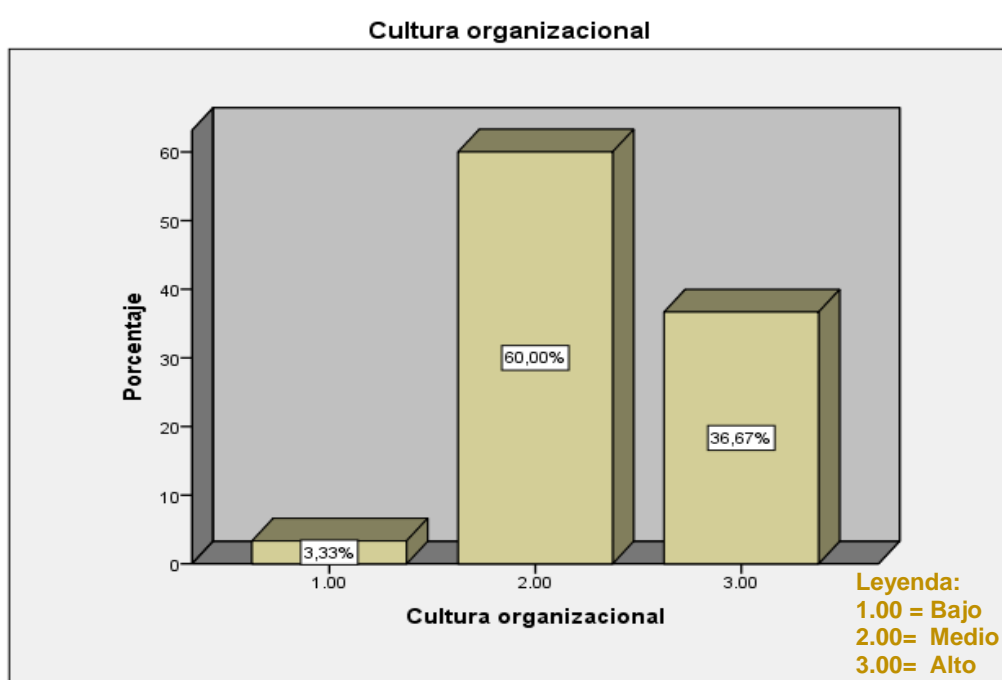


Figura 1. Nivel porcentual de la cultura organizacional dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 1 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 3.3% considera que la cultura organizacional tiene un nivel bajo, el 60.3% indica que tiene nivel medio y el 36.7% manifiesta que tiene nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que la cultura organización tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

Tabla 9

Nivel de los Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	36	60,0	60,0	61,7
	3,00	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

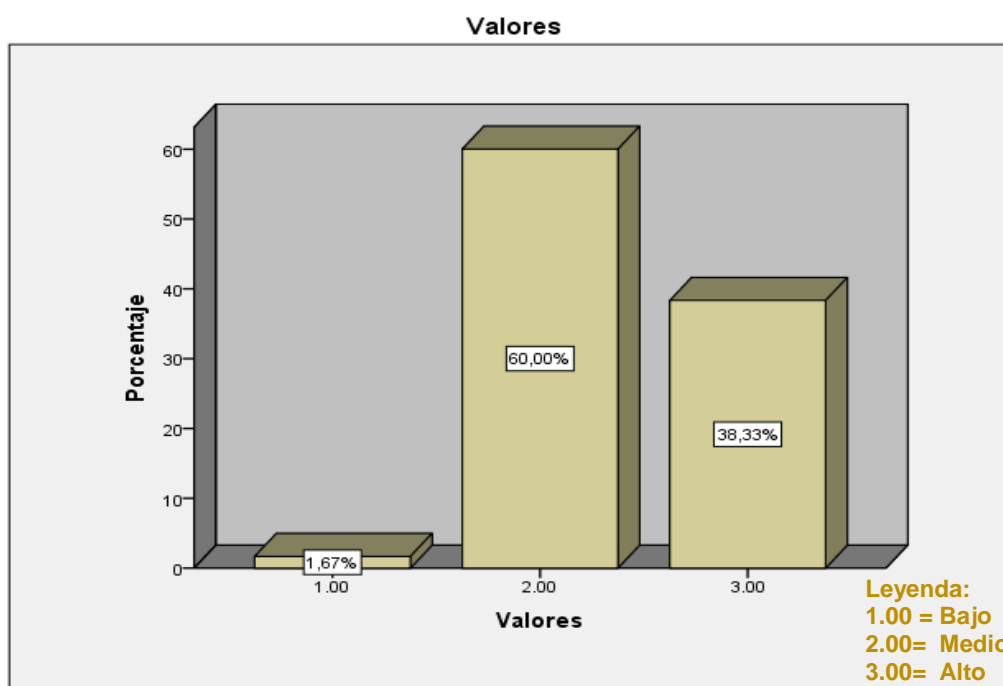


Figura 2. Nivel porcentual de los valores dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 2 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 1.7% considera que los valores cuentan con un nivel bajo, el 60.0% indica que cuentan con un nivel medio y el 38.3% manifiesta que cuentan con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que los valores tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

Tabla 10

Nivel de Artefactos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	30	50,0	50,0	51,7
	3,00	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

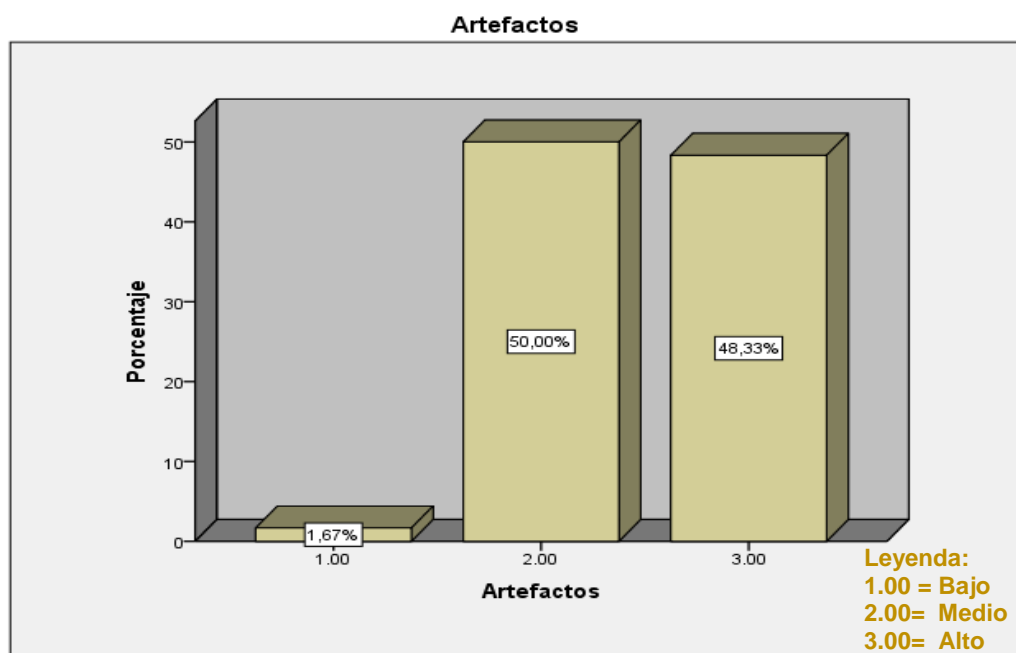


Figura 3. Nivel porcentual de los artefactos dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 3 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 1.7% considera que los artefactos cuentan con un nivel bajo, el 50.0% indica que cuentan con un nivel medio y el 48.3% manifiesta que cuentan con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que los artefactos tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

Tabla 11

Nivel de Lenguaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	4	6,7	6,7	6,7
	2,00	35	58,3	58,3	65,0
	3,00	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

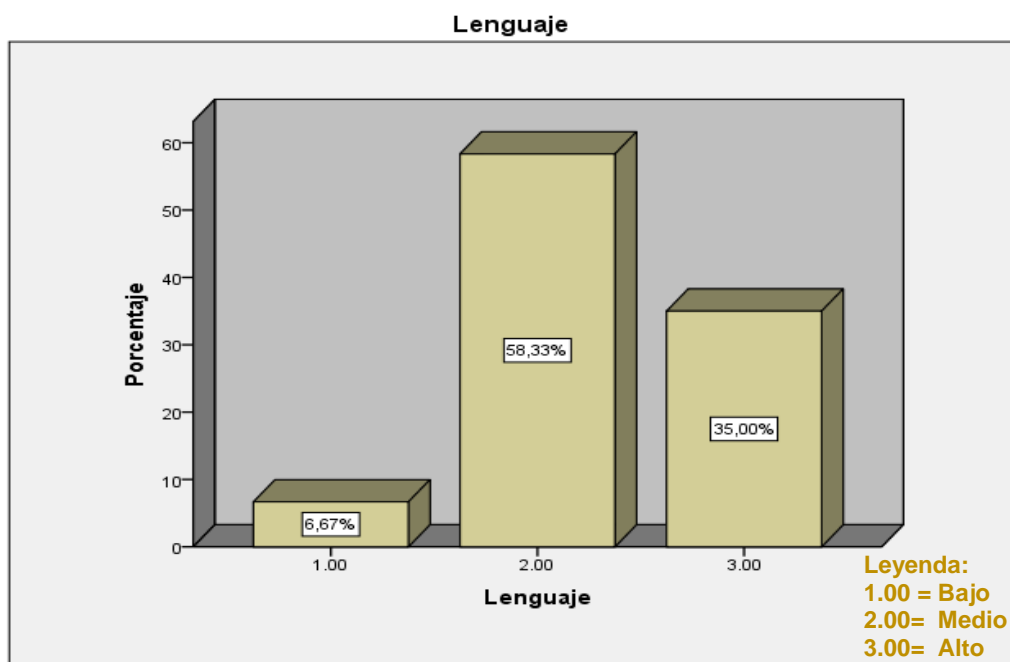


Figura 4. Nivel porcentual del lenguaje dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 4 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 6.7% considera que el lenguaje cuenta con un nivel bajo, el 58.3% indica que cuenta con un nivel medio y el 35.0% manifiesta que cuenta con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que el lenguaje tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

Tabla 12

Nivel de Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	38	63,3	63,3	68,3
	3,00	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

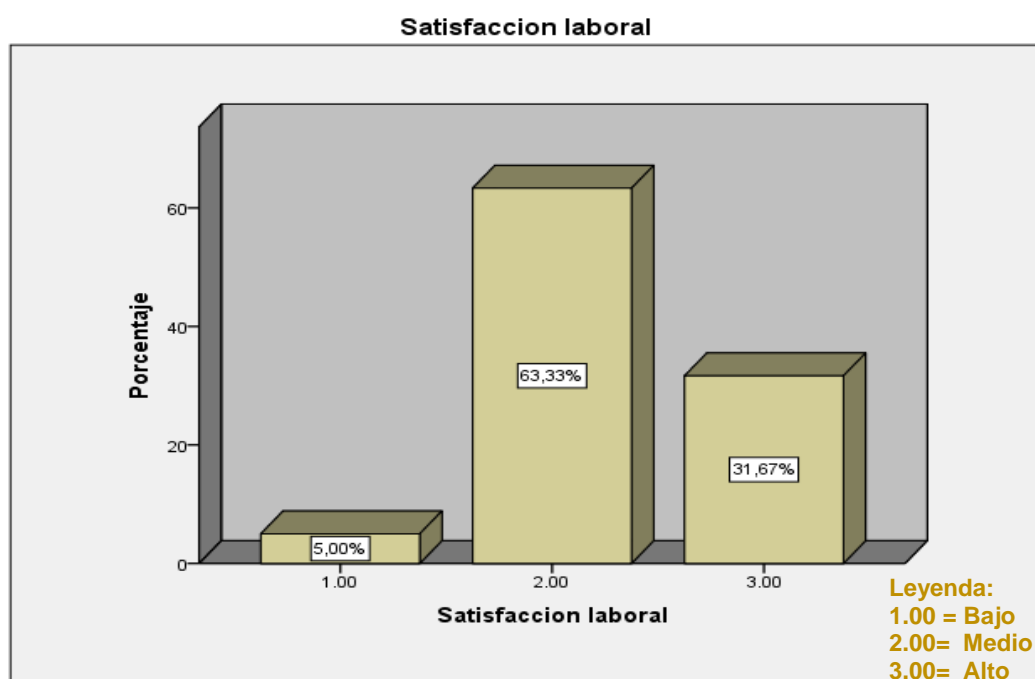


Figura 5. Nivel porcentual de la satisfacción laboral dentro de la división de seguridad ferroviaria

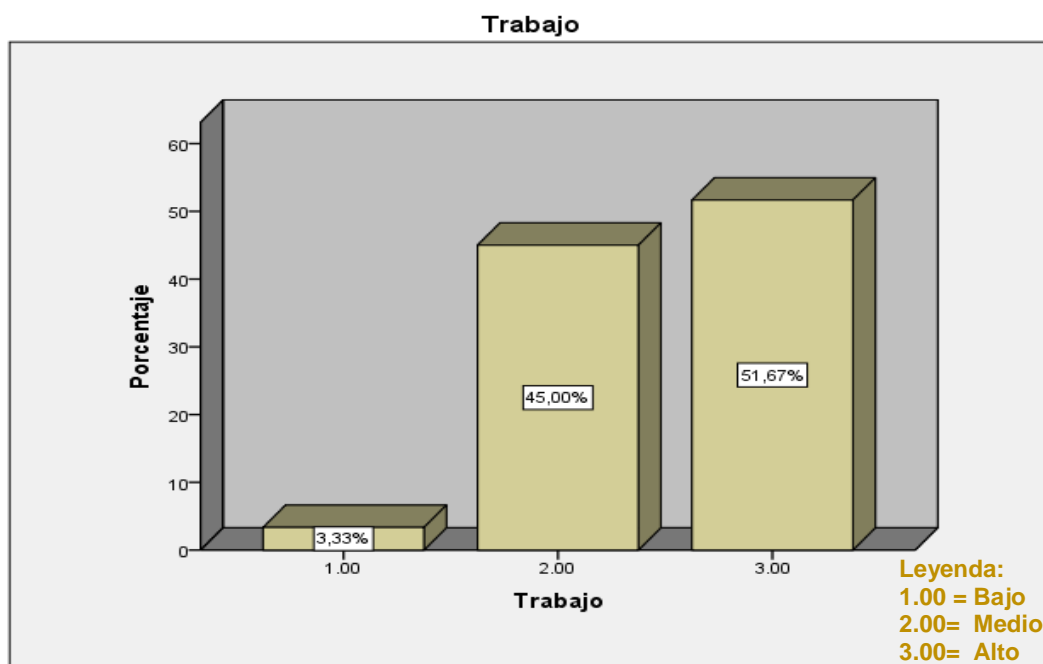
Interpretación:

De la tabla 12 y figura 5 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 5.0% considera que la satisfacción laboral cuenta con un nivel bajo, el 63.3% indica que cuenta con un nivel medio y el 31.7% manifiesta que cuenta con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que la satisfacción laboral tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

Tabla 13

Niveles de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	2	3,3	3,3
	2,00	27	45,0	48,3
	3,00	31	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



Figur

a 6. Nivel porcentual del trabajo dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 6 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 3.3% considera que el trabajo cuenta con un nivel bajo, el 45.0% indica que cuenta con un nivel medio y el 51.7% manifiesta que cuenta con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que el trabajo tiene una tendencia a nivel eficiente.

Tabla 14

Niveles de Salario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	8,3	8,3	8,3
	2,00	36	60,0	60,0	68,3
	3,00	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

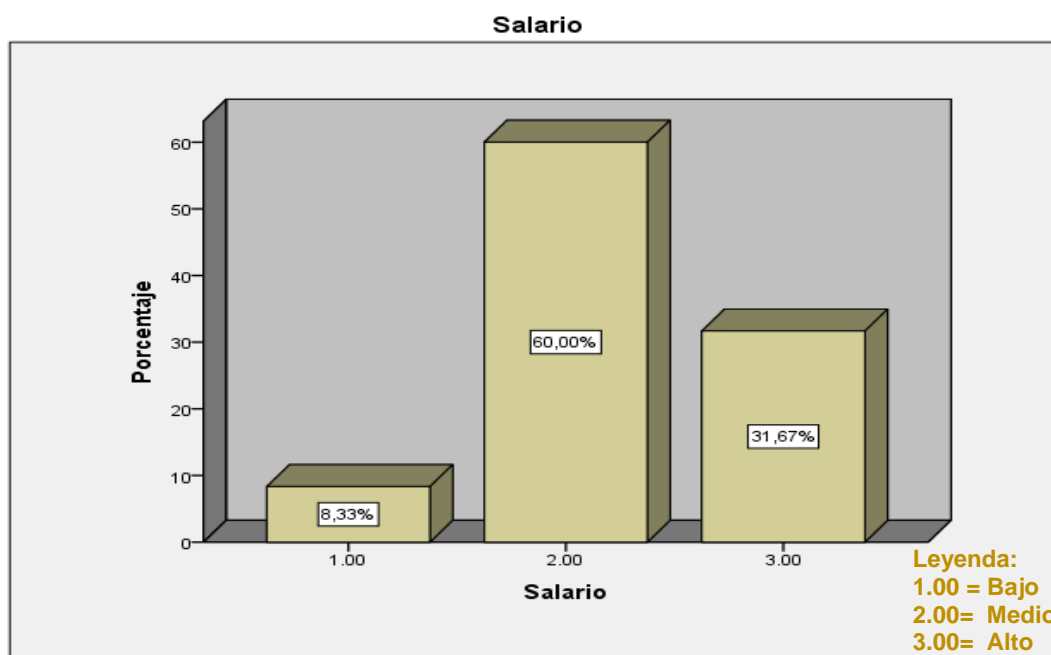


Figura 7. Nivel porcentual del salario dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 7 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 8.3% considera que el salario cuenta con un nivel bajo, el 60.0% indica que cuenta con un nivel medio y el 31.7% manifiesta que cuenta con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que el salario tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

Tabla 15

Niveles de Reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	8,3	8,3	8,3
	2,00	39	65,0	65,0	73,3
	3,00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

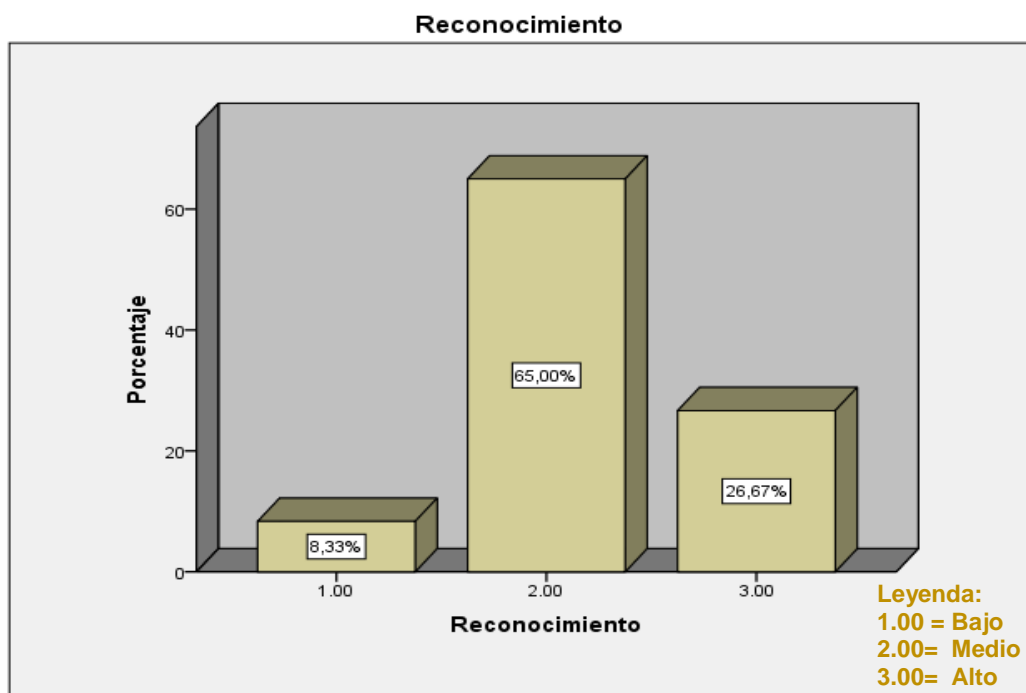


Figura 8. Nivel porcentual del reconocimiento dentro de la división de seguridad ferroviaria

Interpretación:

De la tabla 15 y figura 8 se observa que, según la percepción de los colaboradores, el 8.3% considera que el reconocimiento cuenta con un nivel bajo, el 65.0% indica que cuenta con un nivel medio y el 26.7% manifiesta que cuenta con un nivel alto. Según el resultado se procede a concluir que: los colaboradores perciben en esta división de seguridad ferroviaria que el reconocimiento tiene una tendencia a nivel medianamente eficiente.

3.2. Comprobación de hipótesis

Comprobación de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

H_a: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y satisfacción laboral

			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 16 muestra una correlación positiva en grado moderada ($\rho = 0,516$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. El signo positivo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es directa es decir, a mayor cultura organizacional mayor satisfacción laboral.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

H_a: Existe relación entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

<i>Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el trabajo</i>			Cultura organizacional	Trabajo	Ta
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,640**	bla
		Sig. (bilateral)	.	,000	17
		N	60	60	La
	Trabajo	Coeficiente de correlación	,640**	1,000	tab
		Sig. (bilateral)	,000	.	la
		N	60	60	17

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

una correlación positiva en grado moderada ($\rho = 0,640$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y el trabajo. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el trabajo de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. El signo positivo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es directa es decir, a mayor cultura organizacional mayor trabajo.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

H_a: Existe relación entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el salario

			Cultura organizacional	Salario
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,296*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	60	60
	Salario	Coeficiente de correlación	,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 18

La tabla 18 muestra una correlación positiva en grado baja ($\rho = 0,296$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y el salario. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre la cultura organizacional y el salario de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. El signo positivo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es directa es decir, a mayor cultura organizacional será mayor percepción que tienen del salario.

Comprobación de la hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

H_a: Existe relación entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

Tabla 19

Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el reconocimiento

			Cultura organizacional	Reconocimiento
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,393**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,393**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		60	60	

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

La tabla 19 muestra una correlación positiva en grado baja ($\rho = 0,393$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y el reconocimiento. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre la cultura organizacional y el reconocimiento de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. El signo positivo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es directa es decir, a mayor cultura organizacional mayor reconocimiento.

IV. Discusión

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23, para obtener la estadística descriptiva de la variable 1 y 2 de la investigación y la contrastación de las hipótesis de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, se encontraron:

En el contraste de la hipótesis general, se pudo determinar que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Los resultados han evidenciado una correlación positiva en grado moderada ($\rho = 0,516$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados indican que la cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada en todas las acciones y actividades desarrolladas por la empresa, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente (Llanos, 2016), se relaciona con la satisfacción laboral: es el sentirse satisfecho prolongadamente, generando una elevada productividad, está constituida mediante el sentimiento de ser reconocido, crecer y realizarnos en nuestra profesión, manifestándose a través del desarrollo de las labores y funciones que nos brindan un reto, teniendo a su vez valor en el centro laboral (Herzberg citado por Chiavenato, 2007). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Torres (2017), quien concluye que se logró identificar que si se relacionan positivamente la v1 cultura organizacional y la v2 satisfacción laboral, en el Centro para Atención al Ciudadano y recomienda a las organizaciones trabajar en el factor humano para redefinir sus creencias, valores y motivaciones, con el objeto de cimentar la cultura organizacional eficiente basadas en los principios de igualdad, eficacia y eficiencia institucional. Del mismo modo Cainicala y Pazos (2016) han señalado que los factores intrínsecos de la satisfacción son las únicas que pueden predecir la intención de rotación del personal por lo cual se debe poner énfasis en ello. Lo sustentan Barnard, Delgado y Voutssas (2016), definió que la cultura de la empresa está conformado por labores y funciones que son aplicados mediante valores y algunos supuestos, que pueden ser de manera evidente o no. Involucra a su vez la unión de los paradigmas y valores de los colaboradores, quienes mucho de los cuales cargan

sus experiencias personales, influenciando ello en su forma de actuar en el interior de la empresa. Estos resultados se evidencian en los resultados descriptivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, ya que por una parte se obtuvo tendencia a mostrar un nivel medio de cultura organizacional; así mismo, la satisfacción laboral se evidenció en niveles medios. En la tabla 8 y figura 1 se presentan los niveles de cultura organizacional percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 3.3% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 60.3% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción laboral, en la tabla 9 y figura 2, se presentan los niveles de la satisfacción laboral percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 1.7% de los colaboradores considera que los valores son de nivel bajo, el 60.0% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto.

En el contraste de la hipótesis específica 1, se pudo determinar que existe relación entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Los resultados han evidenciado una correlación positiva en grado moderada ($\rho = 0,640$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variable cultura organizacional y la dimencion1 (variable 2) el trabajo. Los resultados indican que la cultura de la empresa está conformada por labores y funciones que son aplicados mediante valores y algunos supuestos, que pueden ser de manera evidente o no. Involucra a su vez la unión de los paradigmas y valores de los colaboradores, quienes mucho de los cuales cargan sus experiencias personales, influenciando ello en su forma de actuar en el interior de la empresa (Barnard, Delgado y Voutssas, 2016). Se relaciona con el trabajo, Los colaboradores pueden lograr la productividad al sentir que la labor desarrollada es idónea para sus capacidades, a su vez debe ser tratado equitativamente. El trabajar en un lugar es el mayor motivo de identificación para muchas personas, ello necesita identificarse de manera muy cercana a la labor que desarrollan (Chiavenato 2009). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Castro (2016), quien concluye que el tener un clima organizacional deficiente dentro de las organizaciones merma en gran

medida la productividad de esta, la misma que podría verse muy beneficiado si aplican una correcta cultura organizacional y se preocupan por sus colaboradores. Del mismo modo Torres (2017), ha señalado las organizaciones deben trabajar en el factor humano para redefinir sus creencias, valores y motivaciones, con el objeto de cimentar la cultura organizacional eficiente basadas en los principios de igualdad, eficacia y eficiencia institucional. Lo sustenta MINSA (1999), definió la cultura de las organizaciones como el ambiente de trabajo que suma un grupo como los valores, determinadas creencias, paradigmas, entre otros, que son usados por los colaboradores. Enmarca la forma singular de las relaciones entre los trabajadores que hacen sus labores en la empresa. Estos resultados se evidencian en los resultados descriptivos de la variable cultura organizacional y de la dimensión 1 (variable 2) el trabajo, dado que por un lado se obtuvo tendencia a mostrar un nivel medio de cultura organizacional; así mismo, el trabajo se evidenció en niveles altos. En la tabla 8 y figura 1 se presentan los niveles de cultura organizacional percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 3.3% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 60.3% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión 1 (variable 2) el trabajo, en la tabla 13 y figura 6 se presentan los niveles de trabajo percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima se observa que el 3.3% de los colaboradores considera que el trabajo es de nivel bajo, el 45.0% indica que es de nivel medio y el 51.7% manifiesta que es de nivel alto.

En el contraste de la hipótesis específica 2, se pudo determinar que existe relación entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Los resultados han evidenciado una correlación de Spearman positiva en grado baja ($\rho = 0,296$); así como un valor estadísticamente significativo de ($p < 0,05$), entre la variable cultura organizacional y la dimensión 2 (variable 2) el salario. Los resultados indican que la cultura organizacional involucra la unión de los paradigmas y valores de los colaboradores, quienes mucho de los cuales cargan sus experiencias personales, influenciando ello en su forma de actuar en el interior de la empresa. Se manifiesta a su vez en tecnología, objetivos, incentivos, entre otros. (Barnard,

Delgado y Voutssas, 2016). Se relaciona con el salario, para definir los sueldos o salarios dentro de cada área en una organización, se evalúan los estudios de salario realizados en las empresas parecidas en el mercado, eso nos ayudara al tomar acciones (Chiavenato, 2009). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Zavala (2014) Los resultados principales que se obtuvieron fueron que no se halló diferencia significativa entre los conjuntos poblacionales formados por la variable independiente: edad, puesto, escolarizados y género, únicamente hubo una diferencia significativa en todos los factores extrínsecos, la cual fue la antigüedad en la organización. El investigador logra observar que al implementar la cultura de forma adecuada en toda la organización serán mínimos los factores que mermen esta cultura. Lo sustenta Del Prado (1998), quien definió satisfacción laboral, existencia de relación positiva del colaborador y la compañía, las dos partes resultan beneficiadas, las personas se sienten satisfechas y hallan el valor en determinadas labores, así mismo cada empresa tiene el potencial que necesita. Estos resultados se evidencian en los resultados descriptivos de la variable cultura organizacional y de la dimensión 2 (variable 2) el salario, dado que por un lado se obtuvo tendencia a mostrar un nivel medio de cultura organizacional; así mismo, el salario se evidenció en niveles medios. En la tabla 8 y figura 1 se presentan los niveles de cultura organizacional percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 3.3% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 60.3% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión 2 (variable 2) el trabajo, en la tabla 14 y figura 7 se presentan los niveles de salarios percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima se observa que el 8.3% considera que el salario es de nivel bajo, el 60.0% indica que es de nivel medio y el 31.7% manifiesta que es de nivel alto.

En el contraste de la hipótesis específica 3, se pudo determinar que existe relación entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Los resultados han evidenciado una correlación positiva en grado baja ($\rho = 0,393$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variable cultura organizacional y

la dimensión 3 (variable 2) el reconocimiento. Los resultados indican que la cultura organizacional es el cómo los colaboradores conviven, las acciones sólidas, suposiciones, sueños y situaciones importantes son un fragmento de la cultura. (Chiavenato, 2007). Se relaciona con EL Reconocimiento: cuando el colaborador siente que confían, reconocen y lo apoyan, y esto es realizado por parte de sus superiores o colaboradores, ello se podría tornar en un elemento indispensable y que se diferencie en comparación a los demás elementos en el centro de labores (cárdenas 2014). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Oscco (2015) concluye que si hay correlación positiva entre la variable 1 (programa de responsabilidad social) y la variable 2 (satisfacción laboral), logrando así, aumentar el número de programas de responsabilidad social así como la satisfacción de los colaboradores. Estos resultados se evidencian en los resultados descriptivos de la variable cultura organizacional y de la dimensión 3 (variable 2) el trabajo, dado que por un lado se obtuvo tendencia a mostrar un nivel medio de cultura organizacional; así mismo, el reconocimiento se evidenció en niveles medios. En la tabla 8 y figura 1 se presentan los niveles de cultura organizacional percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 3.3% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 60.3% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión 3 (variable 2) el salario, en la tabla 15 y figura 8 se presentan los niveles de reconocimiento percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima se observa que el 8.3% considera que el reconocimiento es de nivel bajo, el 65.0% indica que es de nivel medio y el 26.7% manifiesta que es de nivel alto.

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación positiva y moderada ($\rho = 0,516$), así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Es decir, a mayor cultura organizacional mayor satisfacción laboral.
- Segunda:** Existe relación positiva y moderada ($\rho = 0,640$), así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y el trabajo de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Es decir, a mayor cultura organizacional mayor trabajo.
- Tercera:** Existe relación entre las variables cultura organizacional y la salario de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Cabe indicar que las variables tienen una correlación de Spearman positiva y baja ($\rho = 0,296$), así como un valor estadísticamente significativo de ($p < 0,05$). Es decir, a mayor cultura organizacional será mayor la percepción a cerca del salario.
- Cuarta:** Existe relación positiva y baja ($\rho = 0,393$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y la reconocimiento de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Es decir, a mayor cultura organizacional mayor reconocimiento.

VI. Recomendaciones

- Primera:** En relación a la primera conclusión, sugerir a las autoridades de la división de seguridad ferroviaria que continúen con la consolidación de una cultura organizacional positiva mediante capacitaciones brindadas al personal para mejor desarrollo de sus labores, fomentando el entorno familiar – laboral, ya que ello ayudara a que los colaboradores tengan una mejor percepción de la división aumentando así su satisfacción laboral dentro de la misma.
- Segunda:** En relación a la segunda conclusión, se recomienda que en la división de seguridad ferroviaria se den capacitaciones a cerca de los nuevos procedimientos según el nuevo código procesal penal, para que el personal se tenga el conocimiento necesario en las intervenciones y procedimientos a realizar, adicionalmente se deben continuar brindando herramientas logísticas al personal ya que ello hará que desarrolle de forma eficiente y eficaz sus labores.
- Tercera:** En relación a la tercera conclusión, se recomienda enfocarse en consolidar una cultura organizacional que desarrolle el enfoque y fidelización interna de los colaboradores con la empresa. En las capacitaciones se deben mostrar a los colaboradores el valor de su tiempo en la división. Ya que la división no podrá manipular el aumento de sueldos de sus colaboradores buscar otros medios que ayuden a consolidar a la organización.
- Cuarta:** En relación a la cuarta conclusión, se recomienda crear un día deportivo cada dos semanas o mensual en el cual todo el personal rote mediante una lista ya programada, crear nuevas modalidades de reconocimiento al personal llevando un control de quienes hacen mayores labores sobresalientes e intervenciones para que puedan tener un incentivo mensual, ello motivara al personal creando una fidelización con la división afectando positivamente a la efectividad de los servicios brindados.

VII. Referencia

- Barnard, A., Delgado, A. y Voutssas, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. (1ra ed.). México: Archivo general de la nación.
- Cainicela, F., y Pazos, P. (2016). *La relaciona entre satisfacción laboral y compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* (tesis de maestría). Universidad del pacifico. ima, Perú.
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo*. (1ra ed.). México: fundación OSDE
- Crespo, M. (2009). *Psicología y organización*. (1ra ed.). Ecuador: Universidad de Azuay
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos claves para la acreditación de la carrera de administración* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. (1ra ed.). Colombia: McGraw-Hill S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8va ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. (2da ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Del Prado, L. (1998). *Liderazgo y gestión de personal*. (1ra ed.). Argentina: fundación OSDE
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologialogía de la investigación*. (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Huamanchumo, H. Y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación*. (1ra ed.). Perú: Editorial Summit
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana*. (1ra ed.). Ecuador: Universidad ECOTEC

- Melian, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento en equipos de trabajo: el papel mediador del clima del clima y la reflexividad* (tesis de doctorado). Universidad de Valencia, España.
- MINSA (1999). *Gestión de recursos humanos*. (1ra ed.). Perú: Ministerio de salud
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores*. (1ra ed.). España: Editorial Dykinsos
- Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización* (tesis de maestría). Universidad peruana de ciencias aplicadas. Lima, Perú.
- Puchol, L. (2017). *Dirección y gestión de recursos humanos*. (7ma ed.). España: Ediciones días de santos
- Rodríguez, N. (2013). *Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica* (Tesis de maestría). Universidad del Zulia. Venezuela.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2da ed.). Perú: DIOGRAF
- Temple, I. (2014). *Usted S.A.* (1ra ed.). Perú: Editorial planeta Perú S. A.
- Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, lima – 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Villegas, C. (2017). *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Casa empresa farmacéutica Guacara estado Carabobo* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* (tesis de maestría). Instituto politécnico nacional. México DF.

Anexos

TÍTULO: La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, cercado de lima, 2018						
AUTOR: Roman Salazar Jesús Pedro						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?</p> <p>*¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>*Definir la relación existente entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p> <p>*Determinar la relación que existe entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p> <p>*Mostrar la relación existente entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HD: Existe relación entre el trabajo y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p> <p>*HD: Existe relación entre el salario y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p> <p>*HD: Existe relación entre el reconocimiento y la cultura organizacional de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.</p>	Variable 1: Cultura organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Valores	- Éticos - sociales	1 - 6	Alta (68-90), Media (43-67), Baja (18-42)
			Artefactos	- procesos - imagen - ambiente	7 - 12	
			Lenguaje	- lenguaje organizacional - códigos de cultura	13- 18	
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Trabajo	- funciones - horarios - exigencia	1 - 6	Alta (68-90), Media (43-67), Baja (18-42)
			Salario	- distribución - puntualidad	7 - 12	
			Reconocimiento	- incentivos - opinión	13- 18	

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos de medición

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):



El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en su centro laboral.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N	Nunca
CN	Casi Nunca
AV	A Veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

VARIABLE 1 :CULTURA ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN 1: VALORES	N	CN	AV	CS	S
01	¿Considera que se demuestran óptimos valores éticos en la organización?					
02	¿Considera que aplica los valores de la organización?					
03	¿Se fomentan y capacitan a cerca de los buenos valores en la organización?					
04	¿Cree que sus compañeros aplican los valores de la organización en sus labores?					
05	¿Cree que trabaja en equipo con sus compañeros?					
06	¿Considera que se siente satisfecho con los valores sociales que se encuentran en su centro de labores?					
	DIMENSIÓN 2: ARTEFACTOS	N	CN	AV	CS	S
07	¿Conoce y aplica los procesos que se realizan en la organización para brindar los servicios?					
08	¿Cree que utiliza los elementos informáticos para la búsqueda de información?					
09	¿Considera que se siente a gusto con su uniforme laboral?					
10	¿Considera que la organización cuida su imagen y la de sus colaboradores?					
11	¿Considera que la organización desarrolla una cultura organizacional óptima para el cumplimiento de sus funciones?					
12	¿Cree que cuenta con implementos necesarios para realizar una buena labor?					
	DIMENSIÓN 3: LENGUAJE	N	CN	AV	CS	S
13	¿Cree usted que aplica el lenguaje organizacional en sus labores?					
14	¿Considera que los códigos de comunicación aplicados en la organización ayudan a realizar sus labores?					
15	¿Cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?					
16	¿Considera que ante los conflictos cuentan con una forma de solucionarlos asertivamente?					
17	¿Considera que los códigos de conducta se aplican en la organización?					
18	¿Considera que se capacita a los colaboradores en los códigos de conducta a utilizar para lograr las metas?					

Fuente: ROMAN SALAZAR Jesús Pedro

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en su centro laboral.

Agradeciéndole de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N	Nunca
CN	Casi Nunca
AV	A Veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL						
DIMENSIÓN 1: TRABAJO		N	CN	AV	CS	S
01	¿Cree que cumple las funciones que debe realizar dentro de la organización?					
02	¿Cree que le brindan el soporte y las herramientas para realizar sus labores?					
03	¿Considera que se respetan sus horarios de trabajo?					
04	¿Considera que realiza horas extras?					
05	¿Considera que cumple con las exigencia que le piden en su centro de labores?					
06	¿Cree que tiene un trabajo variado e interesante?					
DIMENSIÓN 2: SALARIO		N	CN	AV	CS	S
07	¿Considera que en la organización cuentan con una correcta distribución de salario?					
08	¿Considera conoce los descuentos y pagos que consolidan su sueldo?					
09	¿Considera que su sueldo alcanza para cubrir sus necesidades?					
10	¿Considera que recibe pago por las horas extras realizadas?					
11	¿Cree que los pagos de sus salarios se realizan de manera puntual?					
12	¿Cree que cuenta con seguridad económica dentro de la organización?					
DIMENSIÓN 2: RECONOCIMIENTO		N	CN	AV	CS	S
13	¿Cree que la organización brinda incentivos en reconocimiento de sus labores sobresalientes?					
14	¿Cree que la organización le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional?					
15	¿Considera que contribuye a la empresa y a la sociedad con su labor?					
16	¿Considera que dentro de la organización le brindan el espacio y la relevancia a las opiniones de los colaboradores?					
17	¿Considera que se siente valorado dentro de la organización?					
18	¿Considera que se celebra las aportaciones laborales de sus compañeros?					

Fuente: ROMAN SALAZAR Jesús Pedro

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Base de datos

	VALORES	ARTEFACTO	LENGUAJE	CULTURA ORGANIZACIONAL	TRABAJO	SALARIO	RECONOCIMIENTO	SATISFACCIÓN LABORAL
persona 1	24	24	21	69	27	18	21	66
persona 2	21	25	22	68	27	20	19	66
persona 3	23	24	20	67	23	21	16	60
persona 4	21	23	21	65	22	15	18	55
persona 5	25	18	16	59	25	18	15	58
persona 6	19	19	22	60	22	19	17	58
persona 7	29	27	29	85	27	19	24	70
persona 8	20	19	20	59	21	19	21	61
persona 9	26	26	22	74	24	23	25	72
persona 10	25	26	24	75	23	20	26	69
persona 11	26	28	27	81	24	26	28	78
persona 12	18	16	13	47	16	20	13	49
persona 13	17	17	16	50	17	13	13	43
persona 14	21	27	26	74	23	22	21	66
persona 15	22	22	18	62	21	19	19	59
persona 16	14	14	12	40	13	9	9	31
persona 17	14	13	18	45	15	15	15	45
persona 18	30	30	28	88	25	22	23	70
persona 19	23	16	20	59	22	23	23	68
persona 20	16	24	24	64	23	19	22	64
persona 21	23	18	19	60	20	20	19	59
persona 22	21	17	17	55	28	21	13	62

persona 23	17	20	21	58	23	22	22	67
persona 24	25	27	30	82	25	24	23	72
persona 25	27	21	30	78	24	13	21	58
persona 26	23	20	18	61	22	24	25	71
persona 27	19	22	21	62	22	25	25	72
persona 28	20	24	22	66	22	25	21	68
persona 29	22	21	24	67	21	17	18	56
persona 30	21	22	21	64	24	13	23	60
persona 31	23	26	25	74	27	23	28	78
persona 32	25	22	22	69	22	24	21	67
persona 33	21	24	21	66	22	18	20	60
persona 34	26	27	29	82	25	23	28	76
persona 35	27	28	28	83	25	27	21	73
persona 36	22	23	20	65	18	26	15	59
persona 37	22	23	20	65	18	26	15	59
persona 38	22	29	26	77	29	28	22	79
persona 39	13	14	12	39	13	12	14	39
persona 40	16	15	13	44	14	14	13	41
persona 41	17	20	22	59	23	20	16	59
persona 42	24	24	25	73	24	23	28	75
persona 43	19	22	20	61	24	18	21	63
persona 44	19	22	23	64	19	18	18	55
persona 45	25	21	17	63	22	27	26	75
persona 46	18	27	18	63	18	20	24	62
persona 47	21	21	20	62	25	23	20	68
persona 48	16	16	15	47	19	19	15	53
persona 49	26	26	21	73	27	21	19	67
persona 50	22	21	23	66	24	15	17	56

persona 51	21	28	23	72	24	21	21	66
persona 52	16	16	20	52	18	15	18	51
persona 53	21	26	25	72	23	20	20	63
persona 54	22	24	24	70	24	26	20	70
persona 55	26	27	27	80	26	21	24	71
persona 56	25	18	20	63	22	14	14	50
persona 57	22	23	22	67	24	16	20	60
persona 58	14	17	19	50	18	20	15	53
persona 59	27	23	25	75	22	18	19	59
persona 60	18	19	20	57	20	23	18	61

Anexo 4. Certificado de validez de contenido

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Valores.							
1	¿Considera que se demuestran óptimos valores éticos en la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que conoce los valores de la organización?	✓		✓			✓	Mejorar redacción
3	¿Se fomentan y capacitan a cerca de los buenos valores en la organización?	✓		✓		✓		
4	¿Cree que sus compañeros aplican los valores de la organización en sus labores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree que trabaja en equipo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que se siente satisfecho con los valores sociales que se encuentran en su centro de labores?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Artefactos.	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Conoce y realiza los procesos que se realizan en la organización para brindar los servicios? <i>Aplica</i>	✓		✓		✓		Mejorar redacción
08	¿Cree que utiliza los elementos informáticos para la búsqueda de información?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que se siente a gusto con su uniforme laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la organización cuida su imagen y la de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que en la organización se desarrolla un ambiente óptimo para el cumplimiento de sus funciones? <i>Cultura Org.</i>	✓		✓			✓	Mejorar pregunta
12	¿Cree que cuenta con implementos necesarios para realizar una buena labor?							
	Dimensión 3. Lenguaje.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que aplica el lenguaje organizacional en sus labores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que los códigos de comunicación aplicados en la organización ayudan a realizar sus labores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que ante los conflictos cuentan con una forma de solucionarlos asertivamente?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que los códigos de conducta se aplican en la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que se capacita a los colaboradores en los códigos de conducta a utilizar para lograr las metas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mejorar la redacción y reescribir preguntas

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

..... de 30 de 6 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Trinidad Vargas, Quintero DNI: 10690101

Especialidad del evaluador: M.B.A

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.



Firma

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Trabajo.							
1	¿Cree que cumple las funciones que debe realizar dentro de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que le brindan el soporte y las herramientas para realizar sus labores?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que se respetan sus horarios de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que realiza horas extras?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que cumple con las exigencia que le piden en su centro de labores?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que tiene un trabajo variado e interesante?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Salario.	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Considera que en la organización cuentan con una correcta distribución de salario?	✓		✓		✓		
08	¿Considera conoce los descuentos y pagos que consolidan su sueldo?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que su sueldo alcanza para cubrir sus necesidades?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que recibe pago por las horas extras realizadas?	✓		✓		✓		
11	¿Cree que los pagos de sus salarios se realizan de manera puntual?	✓		✓		✓		
12	¿Cree que cuenta con seguridad económica dentro de la organización?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Reconocimiento.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree que la organización brinda incentivos en reconocimiento de sus labores sobresalientes?	✓		✓		✓		
14	¿Cree que la organización le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que contribuye a la empresa y a la sociedad con su labor?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que dentro de la organización le brindan el espacio y la relevancia a las opiniones de los colaboradores?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que se siente valorado dentro de la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que se celebra las aportaciones laborales de sus compañeros?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

..... De 30 de Junio del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Trinidad Vargas, Quintero DNI: 10690909

Especialidad del evaluador: MBA

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.


Firma

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Valores.							
1	¿Considera que se demuestran óptimos valores éticos en la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que conoce los valores de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Se fomentan y capacitan a cerca de los buenos valores en la organización?	✓		✓		✓		
4	¿Cree que sus compañeros aplican los valores de la organización en sus labores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree que trabaja en equipo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que se siente satisfecho con los valores sociales que se encuentran en su centro de labores?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Artefactos.							
07	¿Conoce y realiza los procesos que se realizan en la organización para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
08	¿Cree que utiliza los elementos informáticos para la búsqueda de información?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que se siente a gusto con su uniforme laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la organización cuida su imagen y la de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que en la organización se desarrolla un ambiente óptimo para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Cree que cuenta con implementos necesarios para realizar una buena labor?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Lenguaje.							
13	¿Cree usted que aplica el lenguaje organizacional en sus labores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que los códigos de comunicación aplicados en la organización ayudan a realizar sus labores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que ante los conflictos cuentan con una forma de solucionarlos asertivamente?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que los códigos de conducta se aplican en la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que se capacita a los colaboradores en los códigos de conducta a utilizar para lograr las metas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE suficiencia

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

19/6 de del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: ACARCIÓN DIAZ, Mitchell DNI: 09728050

Especialidad del evaluador: Metodólogo

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.


Firma

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Trabajo.							
1	¿Cree que cumple las funciones que debe realizar dentro de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que le brindan el soporte y las herramientas para realizar sus labores?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que se respetan sus horarios de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que realiza horas extras?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que cumple con las exigencia que le piden en su centro de labores?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que tiene un trabajo variado e interesante?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Salario.							
07	¿Considera que en la organización cuentan con una correcta distribución de salario?	✓		✓		✓		
08	¿Considera conoce los descuentos y pagos que consolidan su sueldo?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que su sueldo alcanza para cubrir sus necesidades?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que recibe pago por las horas extras realizadas?	✓		✓		✓		
11	¿Cree que los pagos de sus salarios se realizan de manera puntual?	✓		✓		✓		
12	¿Cree que cuenta con seguridad económica dentro de la organización?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Reconocimiento.							
13	¿Cree que la organización brinda incentivos en reconocimiento de sus labores sobresalientes?	✓		✓		✓		
14	¿Cree que la organización le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que contribuye a la empresa y a la sociedad con su labor?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que dentro de la organización le brindan el espacio y la relevancia a las opiniones de los colaboradores?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que se siente valorado dentro de la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que se celebra las aportaciones laborales de sus compañeros?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

..... De 19 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: LUARCIÓN DÍAZ MITOMILL DNI: 09728000

Especialidad del evaluador: METODÓLOGO

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.


Firma

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Valores.							
1	¿Considera que se demuestran óptimos valores éticos en la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que conoce los valores de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Se fomentan y capacitan a cerca de los buenos valores en la organización?	✓		✓		✓		
4	¿Cree que sus compañeros aplican los valores de la organización en sus labores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree que trabaja en equipo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que se siente satisfecho con los valores sociales que se encuentran en su centro de labores?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Artefactos.							
07	¿Conoce y realiza los procesos que se realizan en la organización para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
08	¿Cree que utiliza los elementos informáticos para la búsqueda de información?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que se siente a gusto con su uniforme laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la organización cuida su imagen y la de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que en la organización se desarrolla un ambiente óptimo para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Cree que cuenta con implementos necesarios para realizar una buena labor?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Lenguaje.							
13	¿Cree usted que aplica el lenguaje organizacional en sus labores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que los códigos de comunicación aplicados en la organización ayudan a realizar sus labores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que ante los conflictos cuentan con una forma de solucionarlos asertivamente?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que los códigos de conducta se aplican en la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que se capacita a los colaboradores en los códigos de conducta a utilizar para lograr las metas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

...29... De 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: García Alberto Leguila DNI: 09469026

Especialidad del evaluador: asesor metodólogo

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.



Firma

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Trabajo.							
1	¿Cree que cumple las funciones que debe realizar dentro de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que le brindan el soporte y las herramientas para realizar sus labores?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que se respetan sus horarios de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que realiza horas extras?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que cumple con las exigencia que le piden en su centro de labores?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que tiene un trabajo variado e interesante?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Salario.	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Considera que en la organización cuentan con una correcta distribución de salario?	✓		✓		✓		
08	¿Considera conoce los descuentos y pagos que consolidan su sueldo?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que su sueldo alcanza para cubrir sus necesidades?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que recibe pago por las horas extras realizadas?	✓		✓		✓		
11	¿Cree que los pagos de sus salarios se realizan de manera puntual?	✓		✓		✓		
12	¿Cree que cuenta con seguridad económica dentro de la organización?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Reconocimiento.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree que la organización brinda incentivos en reconocimiento de sus labores sobresalientes?	✓		✓		✓		
14	¿Cree que la organización le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que contribuye a la empresa y a la sociedad con su labor?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que dentro de la organización le brindan el espacio y la relevancia a las opiniones de los colaboradores?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que se siente valorado dentro de la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que se celebra las aportaciones laborales de sus compañeros?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

29 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Marro Alberto Luzmila DNI: 09469026


Especialidad del evaluador: Aesor metodológica

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.


Firma

Anexo 5. Constancia de autorización para la investigación



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
DIRECCION DE TRANSITO TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL
DIVISIÓN DE SEGURIDAD FERROVIARIA

**EL SUSCRITO ENCARGADO DE ADMINISTRACION DE LA DIVISION
SEGURIDAD FERROVIARIA QUE SUSCRIBE: -----**

CERTIFICA:

QUE, LA S2.PNP JESUS PEDRO ROMAN SALAZAR, IDENTIFICADO CON CIP. N.º 31585524, CON DNI. N.º 70053063 Y CON DOMICILIO EN LA MZ. 100 LTE. 21 AA.HH., JUAN PABLO II LOS OLIVOS, ACTUALMENTE PRESTANDO SERVICIOS EN LA DIVISION DE SEGURIDAD FERROVIARIA, SECCION SAN JUAN DE LURIGANCHO, ESTUDIANTE DE LA MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, IDENTIFICADO CON CODIGO DE ALUMNO 7000465215 APLICO EL CUESTIONARIO DE EVALUACION NECESARIOS PARA SU ESTUDIO DE INVESTIGACION DE TESIS A LOS COLABORADORES DE ESTA UNIDAD. -----

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA INTERESADA PARA LOS FINES QUE ESTIME POR CONVENIENTE. -

LIMA, 09 DE JULIO 2018


CIP 38564268
DANIEL GERMAN LEGUA SORIA
S2S PNP
ENCARG DE ADMINISTRACION

Anexo 6. Artículo científico

La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, cercado de lima, 2018

Jesús Pedro Roman Salazar

Jroman.s@hotmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018.

La investigación es de tipo básico y diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. La población censal está formada por 60 colaboradores de la división de seguridad ferroviaria, cercado de lima. Para la recolección de datos se utilizó la técnica conocida como la encuesta y el cuestionario en forma de instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de los expertos. La confiabilidad se ha determinado haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.926 y 0.927, para la variable cultura organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

Los resultados hacen concluir que existe relación positiva y moderada ($\rho=0,516$); así como significativa ($p<0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la división de seguridad ferroviaria, cercado de lima, 2018. Es decir, a mayor cultura organizacional mayor probabilidad de desarrollar la satisfacción laboral.

Palabras clave: satisfacción laboral, cultura organizacional, colaborador.

Abstrac

The present research work has the objective of determining the relationship between the organizational culture and job satisfaction of the railway safety division PNP, Cercado De Lima, 2018.

The research is of a basic type and non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational level, quantitative approach. The census population is made up of 60 employees of the railway safety division, surrounded by Lima. For data collection, the technique known as the survey and the questionnaire in the form of an instrument was used, which was validated by the experts' judgment. The reliability of having a use of the Cronbach's Alpha Coefficient, with a result of 0.926 and 0.927, for the variable organizational culture and job satisfaction respectively.

The results indicate that there is a positive and moderate relationship ($\rho = 0.516$); as it means ($p < 0.05$), among the organizational culture variables and job satisfaction in the employees of the railway safety unit, lima fencing, 2018. That is, a mayor organizational culture more likely to develop job satisfaction.

Key words: job satisfaction, organizational culture, collaborator.

Introducción

Actualmente en el mundo globalizado las organizaciones se encuentran en una búsqueda constante e incansable por lograr la mejora y consolidación de su éxito, dentro de este ámbito se han dado cuenta que no solo existen procesos y reglas, sino que hay algo más fuerte o es indispensable, ello es la cultura organizacional, la cual ayuda a manejar un tipo de comportamiento de cada organización, aplica como si fuera la personalidad de cada compañía, adicionalmente es notoria una mejora en la rentabilidad, aceptación por parte de los clientes y el óptimo desarrollo de las labores por parte de sus colaboradores.

En el Perú la existencia de los medios de transporte urbano ha sido un factor necesario en el desarrollo de la sociedad, en especial en Lima Metropolitana, el desarrollo constante ha hecho que se creen nuevos medios de transportes, como lo es el tren eléctrico de Lima Metropolitana, el cual moviliza a

quinientos mil personas al día, en el cual se desenvuelven distintos tipos de labores y agentes entre administración y seguridad, es en este entorno que se desarrolla la labor de la división de seguridad ferroviaria.

La presente organización, división de seguridad ferroviaria, de encarga de la seguridad policial del tren eléctrico de Lima Metropolitana, la cual al tener una carga amplia de pasajeros demanda mucho cuidado y atención ante posibles hechos delictivos y sucesos fortuitos, ante ello el personal debe estar alerta todo el tiempo, es aquí donde se desarrolla la problemática, ya que en ocasiones el personal no está motivado, esto podría causarse por una falta de cultura organizacional que motive y ayude a la satisfacción laboral de los colaboradores, que en ocasiones manifiestan que existen ciertas situaciones que necesitan mejorarse y que incomodan a algunos efectivos. Según Llanos la cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada en todas las acciones y actividades desarrolladas por la organización, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente. (2016, p.13).

Se plantearán posibles mejoras mediante el desarrollo de la presente investigación, para lograr una óptima satisfacción del colaborador, con ello lograr minimizar los riesgos en el trabajo y la aceptación positiva de los clientes, a través de una sólida cultura organizacional.

Materiales y métodos

El diseño del estudio en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “diseño no experimental se puede definir la estudio donde no se manipulan las variables, son investigaciones en la que no se hace varias intencionalmente las variables para observar su efecto en las otras” (p. 154). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “el diseño en un estudio transaccional recoge la información solo en el corte de tiempo es decir único momento” (p. 154). La estudio será con el diseño no experimental y transaccional o trasversal, pues se recolectara una sola vez los datos (único momento), a través de un cuestionario sin llegar a manipular las variables. A continuación el esquema que grafica este

diseño: Así mismo la investigación es de tipo pura o básica, en opinión de Huamanchumo y Rodríguez (2015) “básica, está en búsqueda del avance científico al acreditar el conocimiento de teorías, no enfocándose de manera directa para la aplicación en la praxis, sigue generalidades enfocándose a desarrollar teorías con base en algún principio o ley” (p. 73). Por otra parte el nivel utilizado en el presente estudio será descriptivo y correlacional, en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “investigación descriptiva, son los que se enfocan en precisar los perfiles de un grupo poblacional, características, fenómenos que se analicen, solo buscan recoger o medir información de forma conjunta o independiente sobre las variables o conceptos en los cuales se basan” (p. 92). Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2014): “nivel correlacional se enfoca en hallar el nivel correlacional entre las variables determinada en los estudios” (p. 93). Nuestro trabajo tiene un nivel Descriptivo- correlacional, ya que describirá las variables del estudio, de forma independiente para lograr conocer la realidad en la organización, así mismo es correlacional, ya que evaluará la variable 1 y 2 mostrando la relación que hay entre ellas (grado). Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que permite medir las variables que se plantearon en la investigación (problema). En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014): “la investigación cuantitativa, se desarrolla mediante el recojo de información o dato, de esta manera corroborar de forma numérica nuestra hipótesis, para ello se realizara el análisis estadístico, con la intención de probar teorías, estableciendo pautas de comportamiento” (p. 4). Utilizando la metodología, cuantificaremos el resultado encontrado de la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018.

Resultados

Tabla 1

Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y satisfacción laboral

			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 1 muestra una correlación positiva en grado moderada ($\rho = 0,516$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. El signo positivo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es directa es decir, a mayor cultura organizacional mayor satisfacción laboral.

Discusión

En el contraste de la hipótesis general, se pudo determinar que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Los resultados han evidenciado una correlación positiva en grado moderada ($\rho= 0,516$); así como estadísticamente significativa ($p<0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados indican que la cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada en todas las acciones y actividades desarrolladas por la empresa, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente (Llanos, 2016), se relaciona con la satisfacción laboral: es el sentirse satisfecho prolongadamente, generando una elevada productividad, está constituida mediante el sentimiento de ser reconocido, crecer y realizarnos en nuestra profesión, manifestándose a través del desarrollo de las labores y funciones que nos brindan un reto, teniendo a su vez valor en el centro laboral (Herzberg citado por Chiavenato, 2007). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Torres (2017), quien concluye que se logró identificar que si se relacionan positivamente la v1 cultura organizacional y la v2 satisfacción laboral, en el Centro para Atención al Ciudadano y recomienda a las organizaciones trabajar en el factor humano para redefinir sus creencias, valores y motivaciones, con el objeto de cimentar la cultura organizacional eficiente basadas en los principios de igualdad, eficacia y eficiencia institucional. Del mismo modo Cainicala y Pazos (2016) han señalado que los factores intrínsecos de la satisfacción son las únicas que pueden predecir la intención de rotación del personal por lo cual se debe poner énfasis en ello. Lo sustentan Barnard, Delgado y Voutssas (2016), definió que la cultura de la empresa está conformado por labores y funciones que son aplicados mediante valores y algunos supuestos, que pueden ser de manera evidente o no. Involucra a su vez la unión de los paradigmas y valores de los colaboradores, quienes mucho de los cuales cargan sus experiencias personales, influenciando ello en su forma de actuar en el interior de la empresa. Estos resultados se evidencian en los resultados descriptivos de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, ya que por una

parte se obtuvo tendencia a mostrar un nivel medio de cultura organizacional; así mismo, la satisfacción laboral se evidenció en niveles medios. En la tabla 8 y figura 1 se presentan los niveles de cultura organizacional percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 3.3% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 60.3% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción laboral, en la tabla 9 y figura 2, se presentan los niveles de la satisfacción laboral percibidos por los colaboradores en la división de seguridad ferroviaria, Cercado de Lima. Se observa que el 1.7% de los colaboradores considera que los valores son de nivel bajo, el 60.0% indica que es de nivel medio y el 36.7% manifiesta que es de nivel alto.

Conclusión

Existe relación positiva y moderada ($\rho = 0,516$), así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado De Lima, 2018. Es decir, a mayor cultura organizacional mayor satisfacción laboral.

Referencias

- Barnard, A., Delgado, A. y Voutsas, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. (1ra ed.). México: Archivo general de la nación.
- Cainicela, F., y Pazos, P. (2016). *La relaciona entre satisfacción laboral y compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* (tesis de maestría). Universidad del pacifico. ima, Perú.
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo*. (1ra ed.). México: fundación OSDE
- Crespo, M. (2009). *Psicología y organización*. (1ra ed.). Ecuador: Universidad de Azuay

- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos claves para la acreditación de la carrera de administración* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. (1ra ed.). Colombia: McGraw-Hill S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8va ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. (2da ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Del Prado, L. (1998). *Liderazgo y gestión de personal*. (1ra ed.). Argentina: fundación OSDE
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Huamanchumo, H. Y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación*. (1ra ed.). Perú: Editorial Summit
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana*. (1ra ed.). Ecuador: Universidad ECOTEC
- Melian, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento en equipos de trabajo: el papel mediador del clima del clima y la reflexividad* (tesis de doctorado). Universidad de valencia, España.
- MINSA (1999). *Gestión de recursos humanos*. (1ra ed.). Perú: Ministerio de salud
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores*. (1ra ed.). España: Editorial Dykinsos

- Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización* (tesis de maestría). universidad peruana de ciencias aplicadas. Lima, Perú.
- Puchol, L. (2017). *Dirección y gestión de recursos humanos*. (7ma ed.). España: Ediciones días de santos
- Rodríguez, N. (2013). *Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica* (Tesis de maestría). Universidad del Zulia. Venezuela.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2da ed.). Perú: DIOGRAF
- Temple, I. (2014). *Usted S.A.* (1ra ed.). Perú: Editorial planeta Perú S. A.
- Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, lima – 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Villegas, C. (2017). *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Casa empresa farmacéutica Guacara estado Carabobo* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* (tesis de maestría). Instituto politécnico nacional. México DF.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Luzmila Garro Aburto, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018” del estudiante :Jesús Pedro Roman Salazar; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 08 de agosto del 2018



Luzmila Garro Aburto

DNI: 09469026



La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de negocios - MBA

AUTOR:
Br. Roman Salazar Jesús Pedro

ASESORA:
Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Resumen de coincidencias

19 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	14 %
2	Entregado a Universidad...	1 %
3	repositorio.unajma.edu...	1 %
4	docplayer.es	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	www.scribd.com	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	thelbf.com	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROMÁN SALAZAR JESÚS PEDRO

D.N.I. : 70053063

Domicilio :

Teléfono : Fijo : Móvil :

E-mail : jrcroman.s@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROMÁN SALAZAR JESÚS PEDRO

.....

.....

Título de la tesis:

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LA DIVISIÓN DE SEGURIDAD FERROVIARIA PNP, CERCAJO DE LIMA, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 11-SET-18

*Juguito
Gano
1386-18*



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



B
[Signature]

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO Para
TESIS
.....
.....

ESCUELA DE POSGRADO

ROMAN SALAZAR, JESUS PEDRO con DNI N° *70053063*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *MZ: 100 Lt. 21 AA. HH: Juan Pablo II - Los Olivos*
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

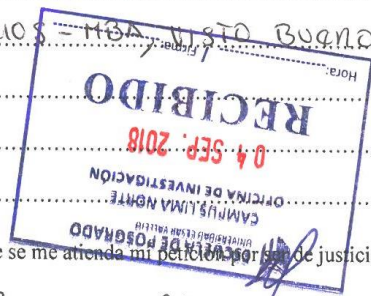
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2017 - I* del programa: *ADMINISTRACIÓN*
(Promoción) (Nombre del programa)

DE NEGOCIOS - MBA identificado con el código de matrícula N° *7000465215*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Validación de tesis de MAESTRIA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA VISTO BUENO



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición con justicia.

Lima, *04* de *SEPTIEMBRE* de 2018

[Signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a.
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *941457856*

Email: *romanr.s@hotmail.com*