



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín 2019.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Luis Giaccarine Bonifaz (ORCID: 0000-0002-1741-3188)

ASESOR:

Mtro. José Eber Paz Vílchez (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Mi tesis está dedicada a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por ser el pilar más importante y un impulso en el desarrollo de mis logros y metas.

A mi madre, esposa e hijo que siempre están conmigo en los buenos y malos momentos y que son un estímulo fuerte para seguir luchando día a día por conseguir mis logros y objetivos, sin ellos siempre a mi lado no habríamos logrado esta meta.

AGRADECIMIENTO

Mi tesis va agradecido a mis docentes, al Alcalde de la Municipalidad distrital de Shapaja, funcionarios, colaboradores y amigos profesionales que me ayudaron, facilitaron y permitieron que mi tesis se desarrolle con más facilidad.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	37
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización.	38
2.3. Población y muestra.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.5. Métodos de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos éticos.....	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES.....	62

VI. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	75
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2. Instrumentos.....	79
Anexo 3. Validación de instrumentos.....	83
Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos	89
Anexo 5. Tabulación de las variables	93
Anexo 6. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable	39
Tabla 2. Validación de jueces.....	41
Tabla 3. Estadística de fiabilidad.....	43
Tabla 4. Estadística de fiabilidad.....	43
Tabla 5. Tabla de Normalidad	53
Tabla 6. Coeficiente de correlación entre la cultura organizacional y la dimensión interacción con los compañeros y jefes	54
Tabla 7. Coeficiente de correlación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de reglas y políticas.....	55
Tabla 8. Coeficiente de correlación entre la cultura organizacional y la dimensión estándares de desempeño.....	56
Tabla 9. Coeficiente de correlación entre la cultura organizacional y la dimensión condiciones de trabajo	57
Tabla 10. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja	58
Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos del instrumento de la variable cultura organizacional	89
Tabla 12. Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional ..	89
Tabla 13. Estadística total del elemento del instrumento de la variable cultura organizacional	90
Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos del instrumento de la variable satisfacción laboral.....	91
Tabla 15. Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral	91
Tabla 16. Estadística total del elemento del instrumento de la variable satisfacción labora.	92
Tabla 17. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja	45
Tabla 18. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores internos.....	46
Tabla 19. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores externos	47

Tabla 20. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja	48
Tabla 21. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Interacción con los compañeros y jefes	49
Tabla 22. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Cumplimiento de reglas y políticas	50
Tabla 23. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Estándares de desempeño	51
Tabla 24. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Condiciones de trabajo.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja.....	45
Figura 2. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores internos.....	46
Figura 3. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores externos.....	47
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja	48
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Interacción con los compañeros y jefes	49
Figura 6. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Cumplimiento de reglas y políticas.....	50
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Estándares de desempeño	51
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Condiciones de trabajo.....	52

RESUMEN

El presente estudio titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín 2019.” Tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, siendo del tipo básico, con un alcance descriptivo- correlacional y un diseño investigativo no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de 33 colaboradores, presentando como hipótesis: entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019; existe una relación significativa. Se concluye que según la prueba estadística Rho de Spearman para determinar dicha relación, en la cual se encuentra un coeficiente de correlación de $r = 0,743$ lo cual indica una correlación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, además la significancia bilateral posee un valor $p = 0.000$, siendo menor al margen de error (0.05), por tanto, a mejor cultura organizacional mayor satisfacción en los colaboradores.

Palabras claves: *Cultura organizacional, satisfacción laboral, municipalidad, colaboradores*

ABSTRACT

The present study entitled “Organizational culture and job satisfaction in the Shapaja District Municipality, San Martin 2019.” It had as a general objective to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in the Shapaja District Municipality, San Martín, 2019. The study had a quantitative approach, being of the basic type, with a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional research design, having a sample of 33 collaborators, and the hypothesis: Between organizational culture and job satisfaction in the Shapaja District Municipality, San Martín, 2019; There is a significant relationship. It is concluded that according to Spearman's Rho statistical test to determine this relationship, in which there is a correlation coefficient of $r = 0.743$ which indicates a high positive correlation between organizational culture and job satisfaction, in addition the bilateral significance has a P value = 0.000, being less than the margin of error (0.05), therefore the better organizational culture, the greater the satisfaction of the employees.

Keywords: *Organizational culture, job satisfaction, municipality, collaborators*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día la Cultura Organizacional, es el integrador en la organización, como también un factor que establece la eficacia de los recursos humanos; el nivel de clima organizacional y productividad depende de su aceptación, en el que se concretan los objetivos. En un mundo más y más competitivo, el factor humano dentro de la organización desempeña un papel importante, la cual tiene que afrontar a nuevos retos. Las Súper Empresas 2017, enlistadas en el ranking de la revista Expansión, perduraron a un año de incertidumbre económica, pero no lograron evitar que su cultura organizacional y su clima laboral sufrieran por el estrés y sus consecuencias.

En el 2014, el listado lo integra un total de 146 empresas que en el último año enfrentaron, la caída en el consumo, la debilidad del crecimiento económico, el impacto de las nuevas reglas fiscales y laborales y las reformas estructurales todavía pendientes. (El País, 2017)

Hoy por hoy en el Perú, los estudios sobre la cultura organizacional, se han estado realizando hace ya varios años, por lo que han sido importantes para conocer en qué forma se dan las interrelaciones dentro de las empresas, así como también para obtener información acerca de cómo piensan los trabajadores, la manera de llevar a cabo los procesos, su nivel de satisfacción, entre otras actividades, la satisfacción laboral en el Perú, según una encuesta realizada por Supera, indica que el 45% de los peruanos no se sienten cómodos en sus trabajos, y el 20% asegura no estar dentro de un ambiente agradable, con ello se espera afectar dentro de sus resultados económicos y sociales. El 52% de los encuestados manifiestan que no valoran sus opiniones e ideas en el lugar donde laboran. Otro aspecto que llama la atención, es que la comunicación con sus jefes directos es deficiente, pues el 52% no tiene una comunicación fluida. (Redacción Gestión, 2014)

En las municipalidades, la realidad no es ajena a las demás organizaciones, por ello la investigación busca determinar la cultura organizacional en la satisfacción laboral, con el propósito de conocer la realidad en la Municipalidad Distrital de

Shapaja, la cual se viene desarrollando con diversas dificultades que no permite que el personal se desarrolle de forma eficiente y completa.

La Municipalidad Distrital de Shapaja se encarga de la administración de los ingresos públicos del distrito, así como realizar labores en progreso y beneficio de la comuna local, sin embargo, las diversas áreas de la municipalidad ni cuentan con la capacitación de los colaboradores en el desarrollo de la gestión. Las diversas dificultades que se dan dentro de las áreas, se basan fundamentalmente en la falta de liderazgo, comunicación y planificación, por ello la cultura organizacional es deficiente, porque se infiere que los trabajadores no presentarían una buena percepción de las acciones que tomaría la dirección, las metas del trabajador no podrían estar vinculadas con los objetivos de la municipalidad, no se estaría brindando apoyo cuando un colega presente dificultades en la realización de sus funciones, o que se mezcla el trabajo con los problemas familiares y personales la cual todo ello podría afectar en gran medida al personal que labora en dicha entidad. La Municipalidad Distrital de Shapaja, es una institución en la que, a pesar de que la máxima autoridad, en sus esfuerzos de consolidarla y adaptarse a las exigencias del entorno, busca que sus trabajadores conozcan los valores centrales, la misión, la visión y los objetivos, mediante carteleras de información y talleres; no obstante, el personal desconoce de esto, ya que existe una alta rotación de empleados y se aprecia falta de motivación en su lugar de trabajo, siendo evidenciado en el desempeño del trabajador el cual ha disminuido significativamente en los últimos tiempos.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Celi (2015) en su investigación titulada *Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docentes de la PUCE, 2014*. (Tesis de Post Grado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito, cuyo objetivo es realizar un estudio sobre la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral en los docentes, para ello la investigación se basó en un enfoque cualitativo y cuantitativo,

orientado a 124 docentes con actividad en la docencia y de gestión. De acuerdo a los resultados que se presentaron se puede identificar que los docentes conocen los principales elementos de la cultura organizacional y que llegaron a contribuir con la consecución de los objetivos. De acuerdo al análisis del desempeño laboral, se manifiestan las competencias y niveles de conocimiento que permiten mejorar el ambiente en el que laboran. Concluye que el personal docente, disponen de las herramientas para mejorar en la productividad eficiente y eficaz. Se demuestra que, con la prueba Fisher no existió diferente en el tratamiento para las variables en estudio.

Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017). En su trabajo de investigación: *Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness*. (Artículo científico). Universidad de Almería, Barcelona, España. Los investigadores llegaron a concluir que la cultura organizacional fue calificada como adecuada, la misma calificación fue otorgada para la satisfacción laboral, y todo ello vinieron a ser considerada como el reflejo de un proceso bien estructurado para el manejo del personal, realizando un ajuste en ello hasta que sea satisfactorio. En este estudio se empleó una escala que tiene propiedades psicométricas adecuadas, que permitió evaluar de manera válida y fiable las variables que fueron consideradas como objetos de estudio, por lo que en una investigación futura esta obtendrá una mayor participación para facilitar el estudio en los puestos de trabajo e incluso la experiencia o formación en el sector. Concluye que, sería propicio aumentar la cantidad de número de centros de fitness, donde se establece otras variables más específicas en función al resultado de la organización, como serían los modelos de dirección y liderazgo, teniendo como objetivo identificar modelos que faciliten la retención del cliente en un modelo de negocio con alta rotación.

A nivel nacional

Huangal (2017) en su trabajo de investigación “*Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017*”. (Tesis de Post Grado),

Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Comas, cuyo objetivo es establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04, para ello se ha considerado dentro de la metodología un diseño de nivel descriptivo relacional, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo – no experimental, para una población de 100 servidores de las áreas administrativas de la entidad. Se ha utilizado para ambas variables, el cuestionario como instrumento estadístico. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a concluir con muestra un $Rho = 0.960$ que determinó la existencia de la realidad entre las variables en estudio, con índice de correlación de 99%. El proceso de Baremación fue empleado para realizar un análisis correspondiente a las dimensiones que ha presentado la variable dependiente, ello fue posible porque se tuvo como soporte al sistema SPSS V.22 donde fue detallado los puntajes altos y mínimos. Las dimensiones que se consideraron para la primera variable que se denominó cultura organizacional han sido la implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión, y todas ellas demuestran tener una relación directa con las dimensiones que formaron parte de la variable satisfacción laboral, esta afirmación fue posible porque se obtuvo un valor alfa de Crombach de 0.954 que corresponde a la cultura irganizacional, mientras el valor 0.850 le correspondió a la satisfacción laboral.

Merino (2017) en su investigación titulada “*El liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral en el personal de una entidad estatal del Gobierno Regional de Ica*”. (Tesis de Grado), Universidad Ricardo Palma, Escuela Profesional de Administración y Gerencia, Lima, cuyo objetivo es determinar cómo el liderazgo influye en la satisfacción laboral en el personal de una entidad estatal el Gobierno Regional de Ica en el año 2017, en una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal. La muestra estaba compuesto por 222 personas de las cuales 8 son directivos y 214 son empleados del Gobierno Regional de Ica. Las técnicas de recolección de datos se realizó mediante cuestionarios de 30 preguntas en base a las dimensiones en la investigación. Concluye que, mediante esta investigación se obtuvieron resultados

que determinan que el liderazgo directivo, según su aptitud, cualidad, y el logro se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Hernández (2016) en su investigación “*La cultura organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo*”. (Tesis de Grado), Chiclayo, cuyo objetivo es determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo, para ello se basó en una metodología descriptivo relacional de corte transversal. Se elaboró y aplicó una encuesta a 70 personas, mediante la escala de Likert, con 22 ítems. De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral dentro del Hospital, pues la variable cultura organizacional está dada por el 90%, en la cual los trabajadores perciben un ambiente adecuado. De acuerdo al desempeño laboral el 96% se encuentra de acuerdo y el 4% no lo está. Para la medición de la relación se utilizó la correlación de Pearson, la cual arrojó un valor de 0.984%, lo cual demuestra una relación alta.

Tinoco, Quispe, y Beltrán (2014) en su artículo titulado “*Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria*”, donde en su planteamiento se analiza el comportamiento individual y de grupo dentro de la cultura organizacional. En el estudio se aborda la relación que existe tanto entre la variable cultura organizacional como con la variable satisfacción laboral, donde se han utilizado instrumentos de medición para ambas variables. La investigación considera dentro de su investigación a las siguientes dimensiones, para la cultura organizacional considera: Motivación, valores, comunicaciones e identificación. Para el caso de la satisfacción laboral considera al desarrollo profesional, relación tanto con compañeros como con el jefe, desarrollo de la función, permanencia y condiciones físicas. Concluye que de un total de 60 docentes, donde la gran mayoría tienen más de diez años laborando en la entidad y en cuanto al desarrollo profesional alcanzaron un promedio de 20 puntos (76%), así como a la relación con sus jefes (77%). Con el propósito de analizar la relación entre las variables en estudio se ha considerado la correlación de Spearman, en la que se obtuvo un 0.545, lo cual denota una relación positiva.

A nivel local

Sinahuara (2017) en su investigación titulada “*Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016*”. Universidad Peruana Unión, Escuela Profesional de Administración, Tarapoto, cuyo objetivo es determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, para lo cual se llevó a cabo mediante un diseño de tipo correlacional, la cual se encarga de la descripción de las relaciones entre las variables en estudio. La muestra está construida por 19 colaboradores de la Fundación. Concluye que, entre las variables de estudio se ha comprobado que sí hay relación significativa de la cultura organizacional con la satisfacción laboral, porque de la prueba estadística que se aplicó (Pearson) se dio como resultado un coeficiente de 0.929, confirmando lo mencionado, y por ende fue aceptada la hipótesis de la investigación para rechazar la hipótesis nula.

Solano (2017) en su investigación “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. (Tesis de Post Grado), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Juanjui*”, cuyo objetivo es determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, en la cual se aplicó como instrumento estadístico el uso del cuestionario para una muestra de 20 colaboradores. Concluye que de la presente investigación se aprecia que entre las variables de estudio se entabló la existencia de una relación positiva, porque el valor P se encontró por debajo del máximo permitido, esto significa que el valor p fue de 0.000, mientras que el coeficiente de correlación de la prueba estadística que se aplicó (Pearson) llegó a ser de 0.675.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Cultura Organizacional

Tiene sus orígenes del latín la cual significa agricultura, instrucción, cultivo teniendo como componentes al *cults* (cultivado) y *ura* (acción, consecuencia de cierta acción). Es parte de la familia *cotorce* (cultivar, morar) y *colows* (colono, granjero, campesino). Chiavenato, I. (2006).

Se trata del cúmulo básico de los valores, creencias, relaciones, principios, comportamientos, reglas, que tienen los individuos, fomentan su identidad como grupo social, y reflejan la historia que tiene una organización. Una organización tiene su propia cultura. Estas creencias y valores dentro de una organización contribuyen al personal a contar con normas de comportamiento y a entender como es el trabajo de la organización. La cultura es una agrupación de distintas formas sentir, actuar y pensar de cierta manera formalizada y que estructuran un sistema normativo de conductas en la organización. Chiavenato, I. (2006).

La diferencia que existe entre las "normas de conducta correctas" del que no lo son, influyen de sobre manera sobre la actividad económica (Hayek, 1979). La honestidad intelectual, el aprecio por orden espontaneo, el respeto hacia la dignidad y la propiedad personal, la sencillez, la apertura a conceptos novedosos, la libertad de poder equivocarse y aprender en base a la experiencia son algunos factores que fomentan la prosperidad en la organización y en la sociedad.

Cuando la cultura de la organización está en función con las estrategias y al mismo tiempo se apoyan, esta se convierte en factor clave de éxito. Esto quiere decir que, "estrategia y cultura no pueden ser elementos conflictivos en las organizaciones" (Serna, 2003).

La cultura es la idiosincrasia de una agrupación social u organización. También, la cultura se estructura en función al comportamiento sobresaliente que estructura como se realizará el trabajo. Esto abarca muchos aspectos conteniendo, elementos resaltantes en donde se considera recursos humanos relacionados a su conducta.

En la cultura no se aprecia de manera evidente creencias y valores que se comparten y que son de naturaleza estable, que forman estos comportamientos los

cuales predominan en un grupo social. Los valores son normas de comportamiento. Las creencias conforman aspectos relacionados a la realidad percibida: aquello que pasa y las consecuencias y orígenes que envuelven dichos hechos. (Chiavenato, 2006).

Granell (2007), refiere a su definición como lo que casi o el total de miembros de una organización comparten, esta compleja relación de un grupo social determina conductas, actitudes y creencias.

Chiavenato (2006), menciona una definición de cultura organizacional, el cual viene a ser un sistema con valores y creencias, un modo de vida, un modo de interactuar aceptado dentro del entorno social y de relacionarse dentro de dicho grupo social.

Valle, E. (2005) establece que por consecuencia de las experiencias percibidas por los individuos se produce la cultura de una organización y de algún modo, entran a tallar conformándola valores, creencias y lo que conlleva la misma.

Franco R., Catalina (2010), Para el trabajador, la cultura organizacional es muy importante. De acuerdo con esta encuesta, la cultura organizacional impacta en el empleado de una compañía, específicamente en su moral, productividad y satisfacción, por lo cual, lo que debe hacerse en momentos críticos como los de los últimos dos años, donde la cultura organizacional fue afectada por la decadencia de las condiciones del empleado y despidos, se trata justamente de incrementar la cultura optimizar el desempeño rendimiento y poder contraponerse frente a la crisis.

Pettigrew (1979) señala sobre la cultura organizacional que se basa en un conjunto de significaciones públicas que son aceptadas en un momento dado por un grupo dado. Este conjunto de expresiones, de configuraciones, de categorías y de imágenes brinda al individuo a interpretar su propia situación”.

Morales, O. (2011). La cultura organizacional en función a definiciones clásicas cuenta con un nivel superficial o artefactos que se pueden observar (comportamiento, símbolos, vestimenta, códigos oral y escrito, rito, entre otros), un grado de valores y normas (filosofía, forma de realizar las cosas) y un nivel más profundo donde están asunciones básicas que se aproximan a los sentimientos y al

inconsciente; es un complejo concepto donde muchos autores mediante elementos del comportamiento organizacional, la antropología y la psicología se han acercado.

Serna (2003), menciona que la cultura se genera a partir de todo un procedimiento donde el integrante de una organización interactúa con los demás en la toma de decisiones para llegar a solucionar algún problema inspirado en principios, reglas, creencias, valores y sistemas que se comparten en común y que progresivamente se implantaron en la entidad u organización.

De las definiciones expuestas y mediante análisis y comparación de los variados autores, se deduce que todos infieren a la cultura como todo lo que la hace único la diferencia de otra, donde sus integrantes se sienten incluidos en ella ya que coinciden de igual manera con lo que valoran, creen, cumplen como norma, siguen en procesos, el modo en que se comunican, practican celebraciones y lo que tienen como costumbre.

Todo aquello se llega a transmitir con el paso del tiempo y se adecua según las presiones internas obtenidas de lo que sucede en la organización, así como también a distintas influencias externas.

Según Serna (2003), refiere que la cultura de la entidad se compone en dos niveles básicos, los cuales detallan a continuación: (a) el nivel explícito, donde se delimita el nivel en que se desempeña la entidad, y aquel nivel no tangible o ciertamente superficial donde la entidad muestra de manera aparente de qué se trata, que viene a ser (b) el nivel implícito.

Funciones de la Cultura Organizacional

Stephens (2007), señala que en una entidad se considera ciertas funciones o roles que se desempeñan:

En primer lugar, esta tiene que definir límites; donde va a crear diferencias y aprecia que hace único a una organización a comparación de otros. El segundo aspecto, tiene en cuenta el sentido de identidad para el miembro de la entidad y con los demás. En tercer lugar, la cultura ayuda a generar compromiso muy aparte del interés que tenga el individuo. En cuarto lugar, perfecciona el equilibrio en la

sociedad. Para finalizar, es útil como dispositivo que sirve como mecanismo de prudencia y control el cual orienta y modela la actitud y la conducta del empleado.

Importancia de la Cultura Organizacional

Se encuentra en todas las acciones y funciones que realizan sus integrantes, por eso es considerado la médula de la organización. Se origina en la sociedad, es administrada mediante el recurso proporcionado por la misma sociedad y simboliza un elemento activo el cual promueve el desarrollo y las buenas relaciones de dicho grupo social. (Chiavenato, 2006).

La cultura es determinante para poder conocer como las empresas están funcionando, esto se ve reflejado en las estructuras, estrategia y sistema que cuenta y se puede aprender, con el paso del tiempo esta adquiere nuevas experiencias y evoluciona, pudiendo cambiar para mejorar en caso de comprenderse en modo en que actúa el procedimiento de aprendizaje.

Esta cultura se manifiesta mediante comportamiento sobresaliente en la organización, y se identifican mediante un conjunto de prácticas gerenciales y supervisadas. (Chiavenato, 2006)

Se debe saber la clase de cultura que posee una entidad, ya que las normas y valores influirán en el comportamiento del individuo de la organización.

La cultura organizacional se aprecia en sus diferentes enfoques como una visión de manera general para poder entender el comportamiento de la organización, así mismo, conocer profundamente las funciones, el liderazgo, la autoridad de los directivos como antes que transfieren la cultura de la entidad. (Calla, 2008).

El comportamiento que tiene cada individuo se ve influenciado por la interacción entre la característica tanto personal como del ambiente; así mismo, un individuo puede ser original mediante su comportamiento y la individualidad de la organización se expresa en términos de la cultura.

Capacitar continuamente al personal ayuda en crear un programa que busque fortalecer el compromiso hacia la empresa, cambio de actitud y animar la comprensión, comunicación e integración de los miembros.

Mediante los valores se sustenta bien la cultura de una organización, donde se tiene como objetivo que el miembro de la organización desarrolle su propia identificación con la misma en base a sus objetivos estratégicos y acometer comportamientos de crecimiento y auto motivación.

Tipos de Cultura Organizacional

Cultura Burocrática: cuando la empresa valora ciertos aspectos establecidos como una norma, como reglas, formalidad y procedimientos de operación. Ante la informalidad, la formalidad apoya las normas de comportamiento. El individuo aprecia el producto y servicio al cliente estandarizado. El gerente concibe sus funciones como buen coordinador, organizador y vigilante para cumplir con las normas establecidas. Aquellas, acciones, roles, obligaciones y autoridad definen al empleado. El proceso y reglas en la organización se encuentran registrado en manuales y el empleado confía en el deber de realizar sus labores de acuerdo con las normas plasmadas y los procesos legales. (Calla, 2008).

Cultura de Clan: La lealtad, tradición, autoadministración, una amplia sociabilización, compromiso con el personal, influencia social y trabajo en equipo son particularidades de esta cultura. El personal considera que es más que solo una compensación por un sueldo. Logra su unidad por medio de un todo un procedimiento de socialización largo y profundo. Los trabajadores que poseen más tiempo son mentores y modelos de función para guiar al personal nuevo. Así mismo, conscientemente de la historia de la organización busca documentar sus orígenes y celebrar tradiciones mediante ritos. El miembro de la organización cuenta una imagen del comportamiento y del estilo de entidad. Actos públicos y manifestaciones refuerzan estos valores. Así mismo, el personal se siente orgulloso de ser parte, sintiéndose muy identificados y reconoce su destino como parte de la empresa Calla, G. (2008).

Cultura Emprendedora: Se caracteriza por su dinamismo, cuenta un elevado grado de valentía al asumir retos con una mente innovadora y creativa. Dicha cultura, a parte que es capaz de reaccionar de manera oportuna a los eventos que involucran un cambio en el entorno en el que se desenvuelve, también es capaz de

generar su propio cambio. Se tiene compromiso con la innovación, la experiencia y el estar en la vanguardia. Además, se asocian más con alguna compañía pequeña a mediana, las cuales tiene como administrador a su fundador, por ejemplo, Microsoft, Dell y otras más. (Calla, 2008).

Cultura de Mercado: Busca lograr su objetivo exigente como mensurable sobre todo financiero y basado en el mercado (ejemplo, rentabilidad, crecimiento en venta y participación en el mercado). Prevalece orientar buscando el logro de ganancias y la competitividad enérgica, así como también relaciones contractuales entre la organización y el personal donde se llega a un acuerdo la obligación de ambas partes. La orientación para el control es muy estable y formal. El personal tiene cierta responsabilidad de su rendimiento y trabajo, y la empresa brinda un nivel concreto de retribuciones como honorario, donde, a mayor sea el nivel de desempeño mayor será el intercambio de remuneración. No se puede pedir más de aquello que se estableció en un principio como labor a realizar. No se ofrece aspectos de seguridad por parte de la organización y no se ofrece ser leal por parte del personal. Con un desempeño adecuado en sus obligaciones, el contrato se renueva cada año, así mismo, es utilitario debido a que ambas partes se benefician de ellos mismos, ya que ambos se usan para desarrollar sus objetivos. El mercado actual y su modo de proceder le da más valor a la individualidad y busca que las personas cumplan con sus metas financieras. (Calla, 2008).

Componentes de la Cultura Organizacional

Los factores por los cuales se podría llevar a cabo el diagnóstico de la cultura y que influyen durante el proceso para formar la cultura de la organización, son vinculados al ambiente (factores externos) y factores intrínsecos de la entidad (factores internos). (Calla, 2008).

En sentido general, se menciona sobre la cultura organizacional es todo el grupo de normas, estructuras, valores, credos, símbolos, costumbres, entre otros; que la conforman, y en ella se distinguen factores internos o externos:

Factores Internos.

Los factores internos hacen referencia a los. Entre ellos pueden citarse los siguientes:

Percepción sobre la dirección. - La percepción sobre la dirección ayuda a dirigir el tono de la interacción entre el personal, tiene influencia para tomar decisiones, el sistema para comunicarse y como dirigir el sistema total. A su vez, en la organización, la cultura puede ser creada por estilos de administración, donde algunas son basadas en el control totalmente normalizado. Serna, H. (2003)

Así mismo, existen culturas permisivas que no cuentan con normativas compartidas, se trata de entidades autónomas desintegradores. La dirección influye de un modo significativo debido a que influye en la totalidad de procedimientos de la organización, en la coordinación, las actitudes y conductas de los trabajadores, en la definición del trabajo, el control de la labor entre otros aspectos, la planificación; sin depender de la manera en que se dirige en la organización. Serna, H. (2003)

Estructura. En la organización crea cultura. Las estructuras altas donde se encuentra los organigramas verticales requieren normas y procedimientos supervisados directamente y cuentan con un control permanente de su comportamiento dentro de una entidad. En aquellas organizaciones donde se presenta una estructura plana donde se encuentra los organigramas horizontales, cuenta con ágiles y flexibles procesos, facilitando el poder comunicarse con la jerarquía de la organización y fomentar la interacción entre sus integrantes estando más cerca uno del otro. Serna, H. (2003)

Cada uno de estos genera distintos comportamientos, en pocas palabras, un escenario cultural diferente.

Direccionamiento estratégico. Existen entidades operativas que tienen objetivos de corto plazo y otros con un enfoque más empresarial con una perspectiva de mediano plazo y otras de largo plazo. Esta visión influye como elemento que ayuda a configurar la cultura organizacional, teniendo como punto clave conocer que la visión empresarial (independientemente del tiempo), llega a coincidir con las técnicas a emplear para su desarrollo. Esto es muy importante, ya que la organización debe tener muy claro hacia dónde se dirige, en pocas palabras tener

definido su direccionamiento estratégico para generar utilidad, crecer y permanecer en el mercado. Serna, H. (2003)

El talento humano. Algunos elementos fundamentales de la cultura organizacional son la experiencia, el nivel educativo, compromiso y pertenecer a la empresa. Los componentes son la satisfacción del personal, reconocerse como ser humano, la remuneración justa, trabajo en equipo, respeto hacia su dignidad, los elementos que apoyan el desarrollo y la evaluación adecuada. Serna, H. (2003)

Sistema de apoyo. Actualmente, manejar y distribuir la información desencadena una cultura, tanto manual como automatizada. Salir de la cultura sostenida en la tecnología, viene a ser un adelanto hacia una cultura trascendente. Serna, H. (2003)

Autonomía individual. Genera el nivel de independencia, responsabilidad, y creatividad del personal. El nivel de centralización o descentralización dentro del área administrativa genera culturas distintas. La organización donde se tiene iniciativa y autocontrol no es igual a otra donde no existe la libertad para realizar sus ideas y tener iniciativa. Así mismo, la centralización o descentralización se basan según la manera en que una entidad se organiza, cuenta con tecnología, los objetivos que posee y el ambiente. Serna, H. (2003)

Sistema de recompensas, reconocimientos y sanciones. – Los elementos para crear una cultura organizacional tenemos a los sistemas de promoción, los métodos para evaluar al personal, las maneras en que se remunera y los procesos de amonestación. Así mismo, algunos aspectos para crear una cultura tenemos al empleado destacado, reconocimientos no monetarios como los distintivos y las estrategias de incentivo, los clubs deportivos, social y artístico entre estímulos diseñados por cada organización. Serna, H. (2003)

Valores y creencias compartidas. - Deben brindar, divulgar y ser consecuente con los principios y valores de la vida de la organización, de esta manera se origina cultura, utilizando valores para decidir y en cada actividad de la organización. No existen culturas neutras, ósea sin que posean los valores para sí mismos. Institución o empresa debe establecer el marco axiológico para definir el comportamiento del personal. Serna, H. (2003)

Factores Externos:

Serna, H. (2003) Son factores que aparecen fuera del ámbito de la organización. Se tiene en cuenta la incidencia tales como la relación familiar, económica y legal.

Pero además es importante ver cómo inciden sobre los trabajadores, los cuales, afecta en la problemática en el ámbito de la organización.

Relaciones familiares. - Como factores que inciden en la buena o mala cultura tiene cierta variedad entre severidad y grado de continuidad. Existen pequeñas crisis en las familias que propician a estresar al colaborador y por ende a dañar la cultura organizacional. Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de una mala cultura. Serna, H. (2003)

Problemas económicos. - Es la carencia de recursos, que son insuficientes para satisfacer aspiraciones de la sociedad. Luego de corroborar lo ilimitado de las aspiraciones e inventariar los recursos que se tienen, mediante la curva de posibilidades de producción se estudia el problema económico, demostrando que la economía crece si los recursos se utilizan e incrementan de manera eficaz. Serna, H. (2003)

Satisfacción Laboral

Paz, R. (2007), Es la actitud del personal basada en creencia y valor desarrollado en el trabajo. La actitud que presentará el personal será el resultado que se obtenga de las características que corresponden al puesto de trabajo, así como también de la percepción que tenía el trabajador en el momento que ocupó el puesto de trabajo.

Según Don Hellriegel (2009) refleja el nivel al que el individuo encuentra satisfacción en su trabajo. Se relaciona con la permanencia del personal en el puesto y con una rotación baja, ya que el costo de sustituir al empleado representa ser un valor que va entre el 30 y 40 por ciento del sueldo del trabajador, considerando a la rotación del personal como un proceso muy costoso. Así mismo, el empleado que se siente satisfecho con su puesto llega a trabajar regularmente siendo menos probable utilizar días de incapacidad por enfermedad.

A pesar de ver noticias donde el personal se declara en huelga o actúa de manera violenta entre el personal y/o el gerente, estos se satisfacen con la labor que

desempeñan. Ese tumulto de sentimientos que se generaron va a ser el reflejo de ciertas actitudes que vienen a ser denominadas como la satisfacción laboral. Es por ese motivo que los empresarios cada vez más tienden a buscar mejores mecanismos para incrementar el nivel de satisfacción que presentarán sus empleados en vinculación con el trabajo que ejercen, porque si se produce un deficiente nivel de satisfacción laboral, esto va a desencadenar un costoso proceso de rotación de los trabajadores, retrasos en las actividades que se vienen realizando, se incrementará el nivel de ausentismo, hasta podría aparecer problemas en la salud mental. Por eso es de vital importancia que la organización realice un análisis de los factores que influyen en ella.

Satisfacción y productividad

Stephens R. (2007), La productividad lleva a la satisfacción, sin embargo, con procesos complejos en la organización, se determina que las empresas que posean trabajadores con un alto nivel de satisfacción repercutirá en un aumento de la productividad y la eficacia.

Satisfacción y ausentismo

Stephens R. (2007), menciona que cuando los trabajadores posean un alto nivel de insatisfacción, se incrementará la probabilidad de que se lleguen a ausentarse del trabajo, pero también otros factores tienen un efecto en la relación. La organización con prestaciones que facilitan la enfermedad anima el personal que esté muy satisfechos.

Satisfacción y rotación

Stephens R. (2007), Existen ciertos factores como la condición del mercado de trabajo, contar con otra oportunidad de trabajo y antigüedad en la organización que restringen al momento de poder decidir el trabajo actual.

El nivel de desempeño del trabajador es un moderador importante del vínculo entre satisfacción y rotación. En particular, la fuerza de satisfacción será un factor determinante que predecirá la rotación de los trabajadores, mientras los que

presenten un adecuado desempeño, las empresas buscarán retenerlo. Brindan elogio, reconocimiento, aumento y más oportunidades de ascender, etc. Siendo lo opuesto, buscar no retener al personal con bajo rendimiento e incluso buscar incitar a renunciar.

Modelos que determinan la satisfacción laboral

En base al análisis del comportamiento del trabajador dentro de la organización surgen diversos modelos que explican la formación de la actitud de los trabajadores en tres orientaciones, según menciona Ruvalcaba y Selva (2014, p.117)

a. Modelo basado en la satisfacción de necesidades

Este modelo se refiere a la teoría de Maslow (1954) en la que se establece que los empleados satisfagan sus necesidades dentro de la organización para lograr la máxima comodidad dentro del grupo, la cual se basa en la relación de pertenencia, necesidades fisiológicas, de seguridad, y la autorrealización. El estudio realizado para el modelo establece que la satisfacción laboral se encuentra en función a las actividades laborales estimulantes, mientras que la insatisfacción laboral se encuentra en base al ambiente, modo de supervisión y de las relaciones con los compañeros (p. 118)

b. Modelo basado en el grupo de referencia (de comparación interpersonal)

En el modelo se considera a las actitudes dentro del campo laboral, considerando el aspecto social. Se afirma que los trabajadores construyen sus actitudes en base a las expectativas y la consecuencia lógica de la conducta. Pues Muchinsky (1994) señala que los trabajadores se fijan en las personas que tienen semejanza con ellos para poder valorarse. Así mismo, se considera que la satisfacción laboral está relacionada positivamente con el grado en que las características del puesto de trabajo se acomodan a las normas y deseos del grupo, es decir a mayor valoración por el puesto de trabajo, esta ofrece mayor satisfacción laboral (p. 119)

c. Modelos basados en la comparación intrapersonal

En este modelo se sugiere que las personas se encargan de compartir lo que desean con aquellos que brindan sus aportes. De acuerdo Mc Farlin y Bennet (1989), quienes consideran que el personal se encuentra más satisfecho mediante la identificación entre la diferencia de lo que desean y tienen. El modelo sugiere la relación existente entre las expectativas y la realidad de la recompensa (p. 120)

Evaluación de la Satisfacción Laboral

Stephens R. (2007), Existen dos métodos más conocidos que son la calificación única general y la calificación sumada. El método de la calificación única general consiste responder preguntas, como está: “Considerando todos sus aspectos, ¿Qué tan satisfecho se siente con su trabajo?, mediante este proceso el entrevistado encierra su respuesta en un número entre uno y cinco, que corresponda a las contestaciones “muy satisfecho” o muy insatisfecho.

El método más elaborado es la suma de las facetas del trabajo donde se identifican factores que ayudan en el trabajo y se cuestiona su opinión al personal. Un factor característico es la interacción con algún compañero y el jefe, estándares en el desempeño, cumplimiento de alguna regla y política y las condiciones en el trabajo, Con el uso estandarizado de una escala se califica estos factores y se recopila mediante la suma de estos resultados para obtener una calificación en forma general de la satisfacción con el trabajo. Aunque pareciera que una manera precisa de evaluar las respuestas es mediante el resumen, esto no resulta así, ya que, en muchos casos, una evaluación sencilla llega a ser muy buena como una evaluación compleja.

En ambos métodos se aprecia que el primero es tan válido como el segundo, ya que es muy amplio el tema de satisfacción con el trabajo que la pregunta logra captar lo buscado.

Entre los factores claves de la satisfacción con el trabajo están:

Interacción con los compañeros y jefes

Stephens R. (2007), para dar cumplimiento a estos procedimientos se debe tomar en cuenta, que no hay que usar un lenguaje rebuscado en la comunicación, sino que

hay que ser lo más directo posible en el mensaje. Los indicadores a tener en cuenta son:

Lenguaje directo y entendible: dentro de la empresa se debe de ser lo más concreto y directo en su relación, ya que eso evitará malos entendidos o confusiones. La empresa debe explicar de manera clara que es lo que se quiere lograr con el emprendimiento. Tener esto claro, ayudará de manera importante para que sepan porque están trabajando y para qué.

Nivel de valoración al jefe. Los trabajadores y empleados valorarán a un jefe, a un emprendedor que no les da vuelta a las cosas y dice las cosas tal como son. Hay que transmitir la idea de que no sólo debe ser por el sueldo, sino que por algo más, ya sea llegar a la meta o por lo que sea se alcanzara una satisfacción mayor cuando la empresa denote un genuino interés en los trabajadores muchos toman la actitud de verlos como fusibles intercambiables, pero no, son personas que merecen la atención, dado que estas son el motor de la empresa y la mantienen viva.

Conocimiento hacia su trabajo. Otro de los aspectos a tener en consideración a la hora de evaluar la interacción entre trabajadores, es el hecho de que saber en qué consiste el trabajo que vienen desarrollando, mostrando un sentimiento empático.

Cumplimiento de reglas y políticas

Stephens R. (2007), La implementación de reglas y políticas generan un ambiente laboral estable siempre y cuando no esté en contra de los principios ni derechos de los trabajadores, por lo cual la empresa tiene que implementar sistemas de recompensas justas. Los indicadores a tener en cuenta son:

Sistema de recompensas. Es el sistema mediante el cual se entrega el salario y política mediante el cual se da el ascenso en la organización. Debe percibirse de forma justa por el empleado y sentirse satisfecho, la ambigüedad no existe y está acorde con su expectativa. En lo percibido como justicia influye tanto la comparación social como alguna demanda que se da por trabajo y la habilidad que tiene la persona y el estándar de salario.

Principios y derechos de los colaboradores. Cada trabajador desde el momento en el que ingresa a trabajar a una empresa o institución, cuenta ya con ciertas

obligaciones, pero también con derechos que lo abalan frente a determinados escenarios; dependiendo del régimen en el que se encuentren, los derechos variarán.

Políticas de ascenso. Algo muy importante en la actualidad, y que muchas empresas buscan, es el hecho de poder hacer ascender a una persona con el pasar del tiempo y la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias. En tal sentido, siempre se debe tener presente si la entidad cuenta con un plan de ascenso para cada uno de los puestos.

Estándares de desempeño

Stephens R. (2007) Se debe tomar en cuenta que relacionar la actitud con el comportamiento es muy difícil. El desempeño para realizar algún trabajo o, preparar algún informe determinado, en su mayoría no se prevé con base en la actitud general. El grado general de satisfacción laboral de los empleados y el desempeño organizacional están vinculados. Es decir, mientras más satisfecho esté el empleado en la organización más efectivo será a comparación con los que tienen insatisfecho a sus empleados. Es la organización se tiende a reconocer la existencia de un importante vínculo entre la satisfacción del cliente y la satisfacción del empleado. Los indicadores a tener en cuenta son:

Cumplimiento de funciones. Acto por medio del cual, un trabajador cumple con cada una de las atribuciones que se les fueron encomendadas, teniendo en consideración sus habilidades y capacidades.

Cumplimiento de metas. Acto por medio del cual, un trabajador, logra alcanzar cada uno de los estándares y metas que se le han propuesto a lo largo de un periodo determinado.

Condiciones de trabajo

Stephens R. (2007), Son aquellas por las que el trabajador ofrecerá mejor servicio y producción de mejores productos, que se diferenciarán de la competencia y genere la utilidad necesaria para llevar una empresa saludable, así las demás personas querrán trabajar en la empresa. Instalaciones y servicios internos para incrementar la felicidad de un buen ambiente que colabore de lleno a maximizar el potencial colaborador. Los indicadores a tener en cuenta son:

Seguridad: Consiste en la evaluación y control de factores en el ambiente que son provocados por algún factor del trabajo y que llegan a ocasionar enfermedades, que afectan el bienestar y la salud del trabajador, o crear algún malestar significativo en la organización.

La estructura corporativa. Es la forma en la que tareas o actividades se asignan a un departamento y/o individuo (diferenciación), como se coordina dichas actividades (integración), la relación de poder, jerarquías y de status (sistema de autoridad), Políticas, procedimientos y control formal que orientan la actividad y relación de la organización con la persona (sistema administrativo).

Recursos disponibles. Son demandas que se tiene de los materiales para realizar correctamente sus actividades, la necesidad de ideas para la corrección de riesgos y la importancia de las últimas interpretaciones de las normas, para ello ha surgido una variedad de recursos para satisfacer estas necesidades del profesional prefieren, aunque la calidad de lo nuevo no se tan buena.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?

- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El estudio llega a justificarse de manera teórica, en la medida que, para poder evaluar las variables, se considerará a varios autores que servirán de sustento, para la primera variable se considerara la teoría de Serna (2003) y para la segunda variable al autor Stephens (2007).

Por otro lado, los teóricos de los temas en cuestión, nos afirman la necesidad e importancia que se ha de tener en cuenta al momento de evaluar las variables para que los funcionarios tengan claro que funciones realizar dentro de la institución.

Justificación práctica

Con los resultados obtenidos, se podrá realizar una labor de mejorar, a su vez, se tomen las acciones adecuadas con el fin de ejercer un mando eficiente, con políticas claras hacia las funciones, metas y objetivos de sus trabajadores con el propósito de lograr una satisfacción laboral de sus trabajadores, que se vea reflejado en elevar el mejoramiento de la calidad de servicio ofrecido, así mismo, la presente investigación servirá de marco referencial para futuras investigaciones relacionadas a los temas en mención.

Justificación social

La investigación se justifica en el modo social, debido a que, los resultados que posteriormente se muestren serán de mucha utilidad, en tal sentido, se deberá de tener muy en cuenta gestionar de una manera correcta para que el desempeño laboral sea óptimo, ofreciendo lo mejor por parte de la empresa hacia la sociedad.

Justificación metodológica

Para la realización de la investigación, se ha tomado en cuenta realizar un cuestionario con una serie de preguntas a los trabajadores la finalidad es determinar si existe una correlación entre las variables; cabe señalar que, con los resultados obtenidos por la herramienta de estudio, como el cuestionario, se pretende implementar mejoras en base a los resultados obtenidos, esta investigación no sólo tiene como objeto de estudio servir a la institución en cuestión, sino que sirva como soporte de ayuda a futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019; existe una relación significativa.

1.6.2 Hipótesis específicas

- La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019
- La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.
- La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.
- La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.
- Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.
- Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.
- Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque se empleó métodos y técnicas para efectuar la medición de las variables mediante una unidad de análisis, ya que ello permitió que se logre realizar el contraste de las hipótesis de estudio mediante un tratamiento estadístico.

Ñaupas (2018) indica que el enfoque cuantitativo es el empleo de instrumentos para la recolección de información, teniendo como finalidad probar la hipótesis de estudio (p.140).

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica porque se tomó teorías ya existentes para construir las bases teóricas, y mediante ello efectuar la medición de las variables de estudio Cultura organizacional y Satisfacción labora.

Estos tipos de estudio con su desarrollo buscan acrecentar los conocimientos teóricos ya existentes sin la necesidad de abordar en su aplicación práctica (Ander, 2011, p.42).

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación fue descriptivo- correlacional, porque primero se realizó un análisis por cada variable y luego se estableció la existencia de una relación entre ambas.

Los estudios con un alcance descriptivo-correlacional, significa que los resultados de las variables se describen para conocer cómo se encuentran estas, además se busca la relación que existe entre ellas conociendo así si alguna posiblemente afecta a la otra. (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014, pp. 92-93).

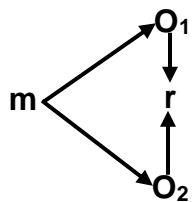
Diseño de investigación

En la presente investigación se optó por un diseño no experimental, debido a que no se manipuló o alteró el comportamiento de las variables en estudio, tan solo se

observó su comportamiento dentro del tema abordado. Asimismo, fue considerado como de corte transversal, porque la recolección de información mediante la aplicación de los instrumentos sólo se realizó por única vez en un periodo de tiempo ya definido.

Los diseños no experimentales, trata en que se procede a observar los hechos tal y como se vienen dándose en su determinado contexto, sin recurrir a la alteración de ello (Palella & Martins, 2012, p.87). Los diseños de corte transversal, son en donde el recojo de información sólo se dá por única vez (Bernal, 2010, p.118).

El esquema de la investigación fue lo siguiente:



Dónde:

- m = Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Shapaja.
- O₁ = Cultura Organizacional
- O₂ = Satisfacción Laboral
- r = Relación

2.2. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Cultura Organizacional.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable Independiente CULTURA ORGANIZACIONAL	La cultura es la consecuencia de un procedimiento donde los miembros de una entidad interactúan en la toma de decisiones, para así solucionar conflictos o deficiencias inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa. Serna (2003)	Para la evaluación de la presente variable se procederá a evaluarla mediante un cuestionario direccionado a los colaboradores el cual estará elaborado a partir de las dimensiones establecidas.	Factores Internos	Percepción sobre la dirección Estructura Direccionamiento estratégico El talento humano Sistema de apoyo Autonomía individual Sistema de recompensas, reconocimientos y sanciones Valores y creencias compartidas	Ordinal
			Factores Externos	Relaciones Familiares Problemas económicos	
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable Dependiente SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral se define como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Stephens (2007).	A través de una encuesta se conocerá la satisfacción laboral del personal	Interacción con los compañeros y jefes	Lenguaje directo y entendible Nivel de valoración al jefe Conocimiento hacia su trabajo	Ordinal
		Cumplimiento de reglas y políticas	Sistema de recompensas Derechos de los colaboradores Políticas de ascenso		
		Estándares de Desempeño	Cumplimiento de funciones Cumplimiento de metas		
		Condiciones de trabajo	Seguridad Estructura corporativa Recursos disponibles		

2.3. Población y muestra

Población

La población en la investigación estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Shapaja, los que según el área de personal es como sigue:

Población de la Municipalidad Distrital de Shapaja al 2019	
Área	N° de Trabajadores
Gerencia Municipal	4
Sub. Gerencia de Administración y Finanzas	8
Sub. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial	6
Sub. Gerencia de Desarrollo Social	7
Sub. Gerencia de Desarrollo Empresarial y Medio Ambiente	8
Total, de Trabajadores	33

Fuente: organigrama de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Muestra

La muestra de la investigación fue la misma que corresponde a un muestreo no probabilístico es decir que fue la totalidad de la población de la Municipalidad Distrital de Shapaja, los que suman 33 colaboradores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Para la presenta investigación se consideró la técnica de la encuesta, en la cual los integrantes de la población, la encuesta busca conseguir datos de un grupo o una porción de la población de interés, aquellos datos se recogen empleando procesos de tipo estandarizado para así emplear las mismas interrogantes en los individuos. (Gallardo, 2017, p. 73).

Instrumentos

El cuestionario es el instrumento de la encuesta, la cual tiene una escala ordinal, esto quiere decir que se tendrá toda la información con el fin de valorarlos y ver si hay relación entre las variables.

Los instrumentos para la recolección de datos fueron elaborados por el autor de la investigación y se desarrollaron en base a la naturaleza y la base teórica de las variables en estudio; referente a la variable cultura organizacional, presenta un instrumento elaborado en función a sus dimensiones e indicadores, de los cuales se plantearon 20 items, que presenta una escala de medición que considera: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), y siempre (5). Por otro lado, el instrumento de la segunda variable satisfacción laboral, presenta, al igual que el anterior, un instrumento elaborado en función a sus dimensiones e indicadores y está conformado por 22 items, los cuales estarán dirigidos a los colaboradores, mediante la siguiente escala en mención: nunca (1), rara vez (2), algunas veces (3), casi siempre (4), y siempre (5)

Validez

La validez de los instrumentos se realizó en base al juicio de cinco expertos, los cuales se encargaron de analizar su contenido en base a los parámetros establecidos, ellos brindaron un juicio por cada dimensión e indicador detallado y colocando sus firmas en conformidad y aceptación.

De este modo los dos instrumentos, tuvieron una puntuación de 48 sobre 50 indicando, que el instrumento es válido y aplicable como se resume a continuación:

Tabla 2.
Validación de jueces.

Experto		Puntuación	Valor	Instrumento URL/CONCYTEC	Conclusión
Cultura organizacional					
Lic. Mtro. Diana Alva	Adm. Lady Arévalo	48	Listo para ser aplicado	investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=Lady%20Arevalo	Existe suficiencia
Lic. Mtro.	Adm. Luis	48	Aplicable	VerDatosInvestigador.do?id_investigador=95378	Existe suficiencia

Alberto Ríos López	Lic. Adm.	48	Aplicable		
Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro				investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=karla%20martell	Existe suficiencia
Lic. Adm. Mg. Julio Cappillo Torres		48	Listo para aplicar	investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=Julio%20Cappillo	Existe suficiencia
Lic. Adm. M Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza		48	Valido	DatosInvestigador.do?id_investigador=110736	Existe suficiencia
Satisfacción laboral					
Lic. Adm. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva		48	Listo para ser aplicado	investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=Lady%20Arevalo	Existe suficiencia
Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López		48	Aplicable	VerDatosInvestigador.do?id_investigador=95378	Existe suficiencia
Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro		48	Aplicable	investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=karla%20martell	Existe suficiencia
Lic. Adm. Mg. Julio Cappillo Torres		48	Listo para aplicar	investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=Julio%20Cappillo	Existe suficiencia
Lic. Adm. M Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza		48	Valido	DatosInvestigador.do?id_investigador=110736	Existe suficiencia

Confiabilidad

Se entiende por confiabilidad a la capacidad que tiene el instrumento para brindar datos o medición referente a la realidad que se pretende conocer, entre sus propiedades se incluye la exactitud del registro, o medición, la consistencia o estabilidad de la medición en momentos diferentes.

Un instrumento será confiable en la medida que los valores que se obtengan representen los valores reales en la variable medida (Yuni y Urbano, 2014, p. 33).

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que se maneja en función a los siguientes criterios:

Criterios de confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

a) Variable 1: Cultura Organizacional

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.854	20

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

De este modo luego de la aplicación de la prueba piloto con 20 individuos se determinó para el instrumento de la variable Cultura organizacional un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.854 indicando así que es fuertemente confiable.

b) Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 4.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	22

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Con respecto a la variable satisfacción laboral el coeficiente de alfa de Cronbach es de 0.883, señalando que el instrumento es fuertemente confiable para su aplicación

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la información se considerará el uso del Sistema Integral Estadístico de Microsoft Excel y SPSS. 25 y para la selección de la muestra se considerará la totalidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Shapaja.

2.6. Aspectos éticos

La Municipalidad Distrital de Shapaja, brindó el consentimiento para que los trabajadores de dicha entidad puedan responder a los cuestionarios de manera libre y en un horario establecido.

Se consideran los principios basados en la Ley de Municipalidades en relación al manejo de datos.

III. RESULTADOS

Tabla 5. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	20	46	12	36%
Regular	47	73	14	43%
Adecuada	74	100	7	21%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

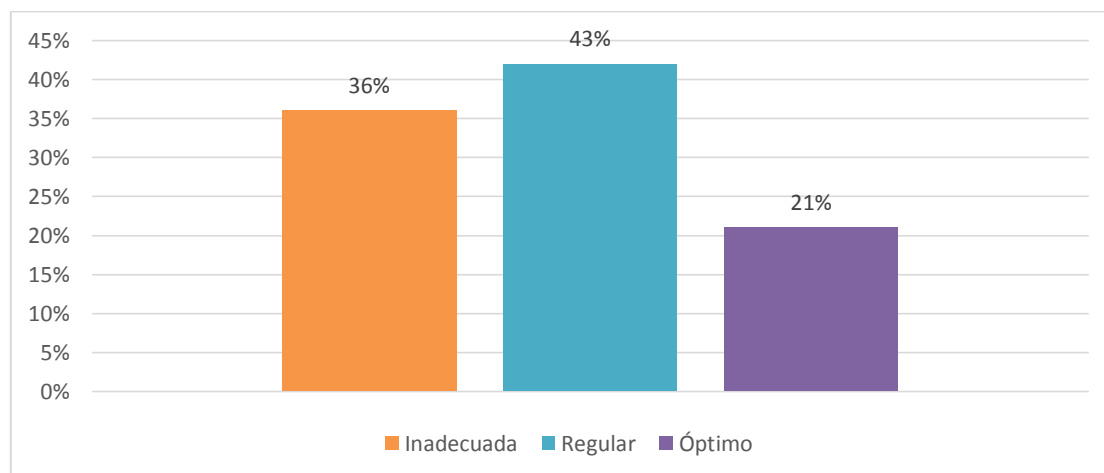


Figura 1. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura, se observa que el nivel de cultura organizacional que poseen los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Shapaja gracias a la aplicación de la prueba fue Regular al 43%, lo cual indica que los colaboradores piensan que la dirección y la estructura que posee la empresa no viene siendo la que ellos esperan y no se sienten tan cómodos con la misma, además no se están sintiendo realmente valorados en su trabajo teniendo falta de apoyo y las remuneraciones no son lo que ellos esperan, recalcando que los ideales no están siendo compartidos así como los valores de la empresa, eso se refuerza ya que seguidamente se obtiene un nivel Deficiente al 36%, por último el nivel es Óptimo al 21%.

Tabulación por dimensiones – Cultura organizacional

Dimensión: factores internos

Tabla 6. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores internos

Calificación	Factores internos		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	16	37	14	42%
Regular	38	59	18	55%
Adecuada	60	80	1	3%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

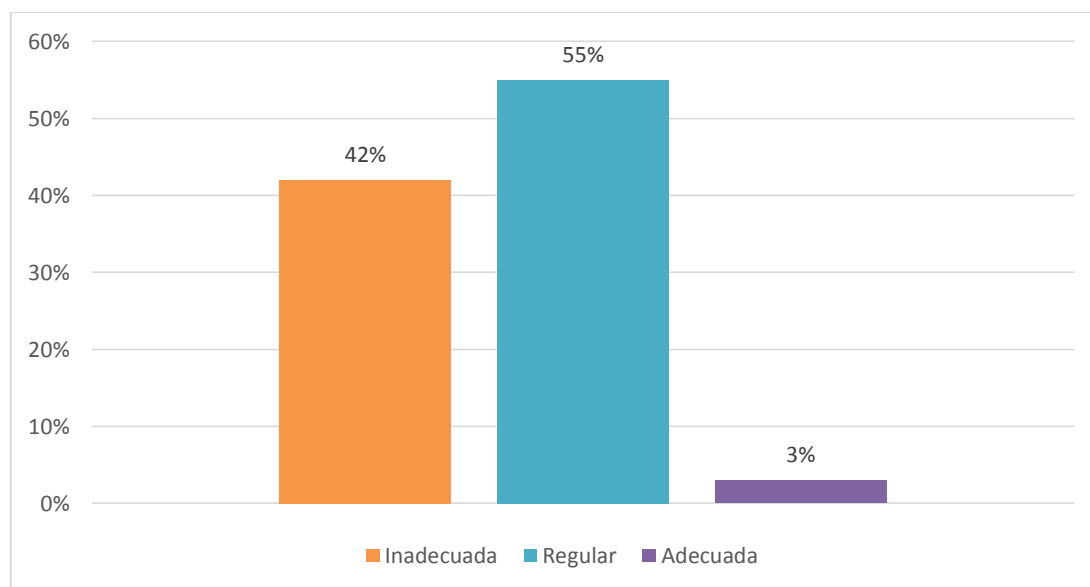


Figura 2. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores internos.

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura se puede observar que la variable Cultura organizacional en base a su dimensión Factores internos tiene una calificación de Regular al 55%, además se obtiene también por consiguiente en un nivel Inadecuado un 42% y por último es Adecuada al 3%.

Dimensión: factores externos

Tabla 7. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores externos

Factores externos				
Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	4	9	12	36%
Regular	10	15	15	45%
Adecuada	16	20	6	19%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

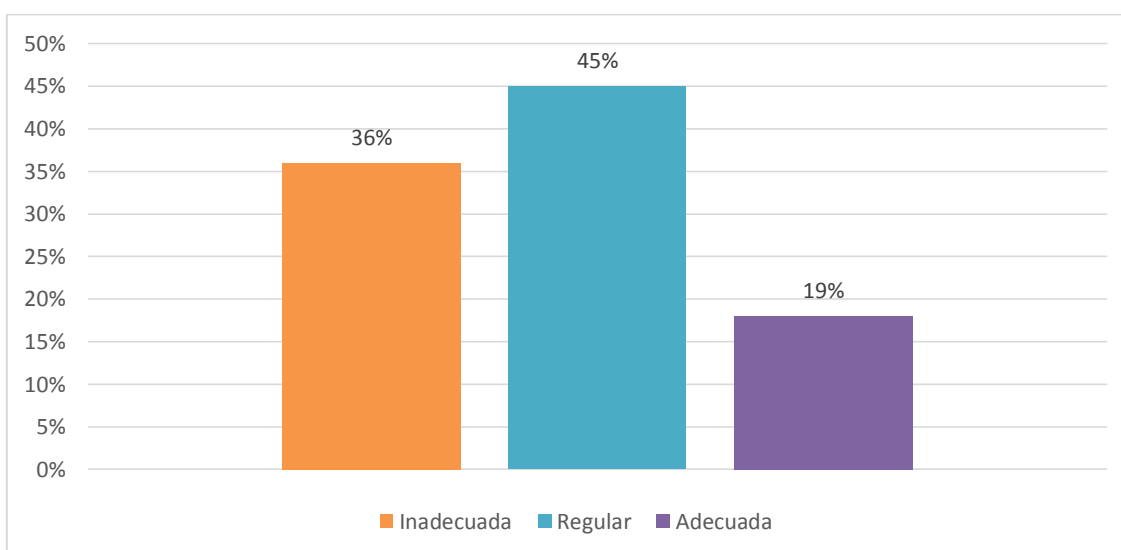


Figura 3. Nivel de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Factores externos

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura se puede observar que la variable Cultura organizacional en base a su dimensión Factores externos, la mayoría lo califica como Regular al 45%, seguidamente se obtiene un 36% en el nivel Inadecuado y por último Adecuada al 19%.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	22	50	16	49%
Medio	51	79	9	27%
Alto	80	110	8	24%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

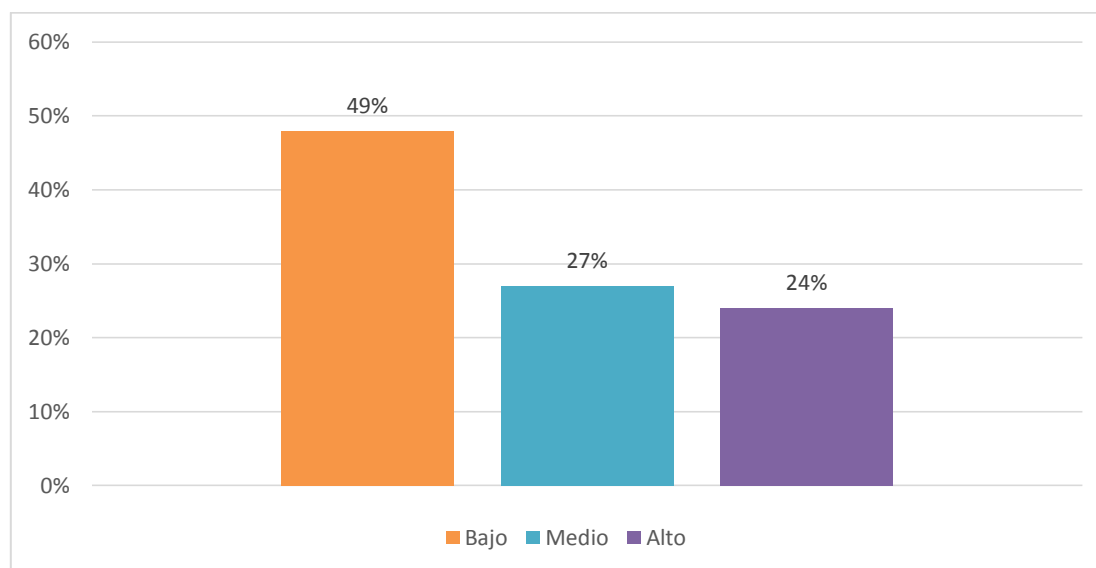


Figura 4. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación.

En la tabla y figura , es posible evidenciar que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Shapaja, fue Bajo al 49%, lo que indica que los trabajadores no les agrada ciertos aspectos de su trabajo como lo es las políticas de ascensos, sus derechos como trabajadores y las remuneraciones, no están además bien informados sobre su trabajo por lo que cumplen su trabajo sin llegar a los estándares de la entidad lo que ocasiona frustración e insatisfacción. Otros resultados evidenciados son que se presenta un nivel Medio al 27% y Alto al 24%.

Tabulación por dimensiones – Satisfacción Laboral

Dimensión: interacción con los compañeros y jefes

Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Interacción con los compañeros y jefes

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	14	18	55%
Medio	15	23	8	24%
Alto	24	30	7	21%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

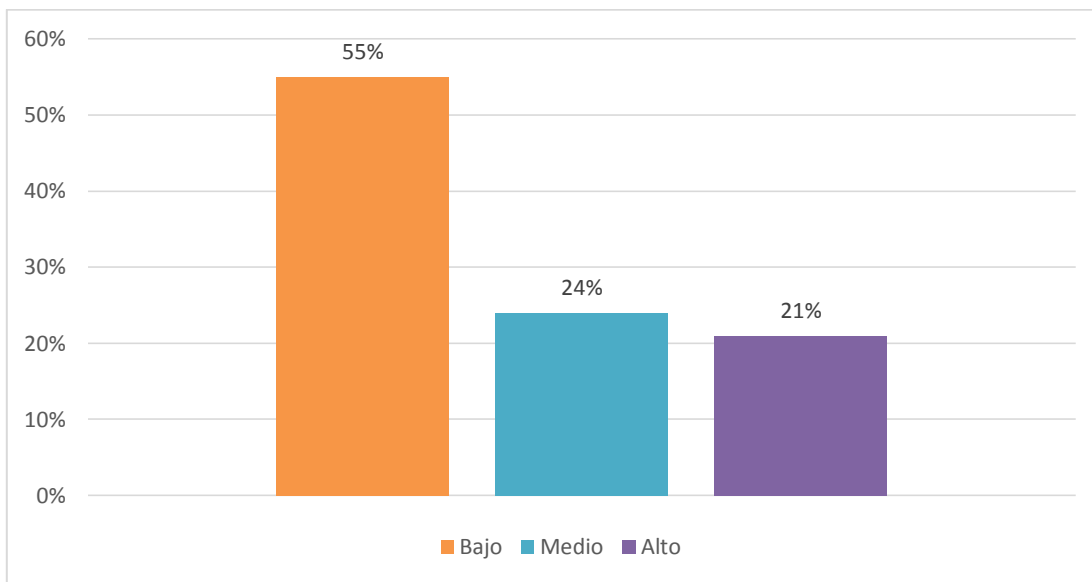


Figura 5. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Interacción con los compañeros y jefes

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura se puede señalar que la variable Satisfacción Laboral según su dimensión Interacción con los compañeros y jefes, tiene en su mayoría calificaciones al nivel Bajo con un 55%, luego le sigue el nivel Medio al 24% y Alto 21%.

Dimensión: cumplimiento de reglas y políticas

Tabla 10. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Cumplimiento de reglas y políticas

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	14	18	55%
Medio	15	23	8	24%
Alto	24	30	7	21%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

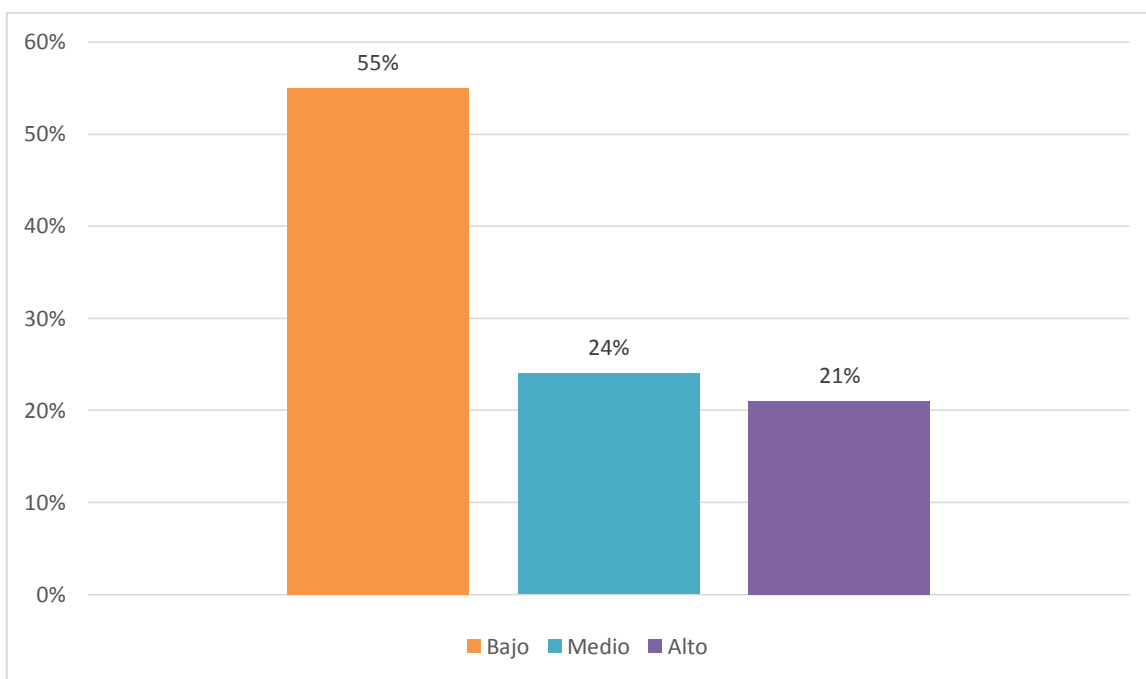


Figura 6. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Cumplimiento de reglas y políticas.

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura se señala que la Satisfacción laboral con respecto a su dimensión Cumplimiento de reglas y políticas, existen calificaciones en gran parte el nivel Bajo al 55%, luego le sigue el nivel Medio al 24% y Alto al 21%.

Dimensión: estándares de desempeño

Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Estándares de desempeño

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	17	52%
Medio	10	15	8	24%
Alto	16	20	8	24%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

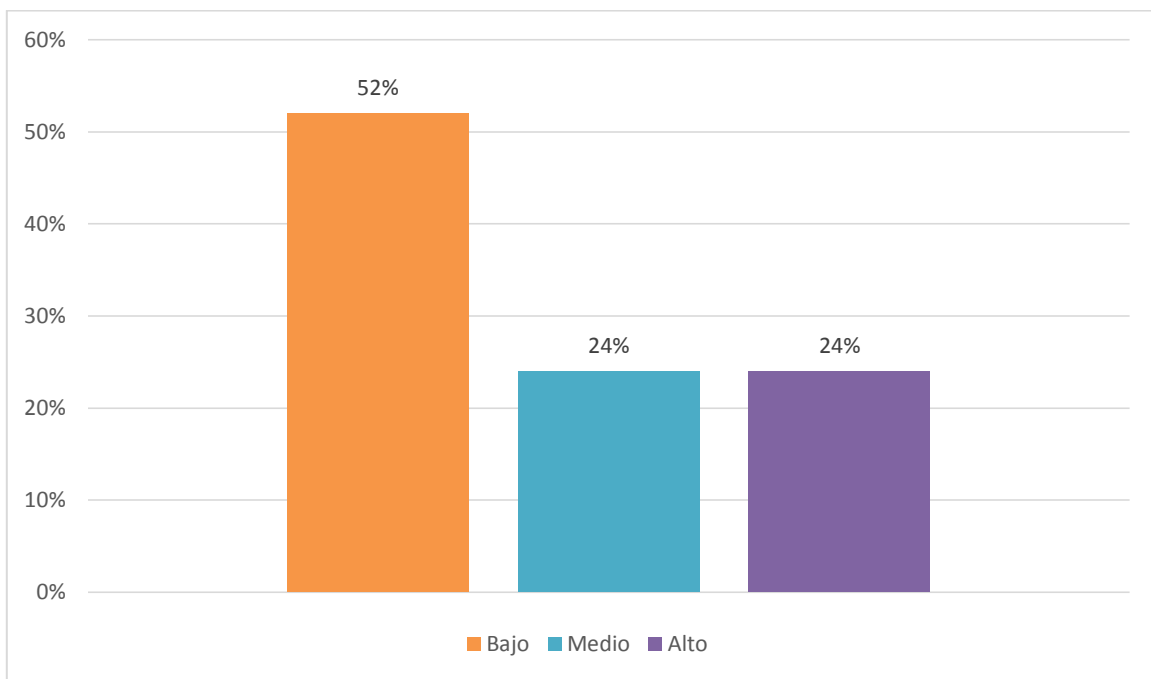


Figura 7. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Estándares de desempeño

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura se es posible detectar que la Satisfacción laboral en su dimensión Estándares de desempeño, existe gran cantidad de puntajes al nivel Bajo siendo el 52%, además se encuentra al nivel Medio 24% siendo similar al nivel Alto.

Dimensión: condiciones de trabajo

Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Condiciones de trabajo

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	14	17	52%
Medio	15	23	10	30%
Alto	24	30	6	18%
Total			33	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

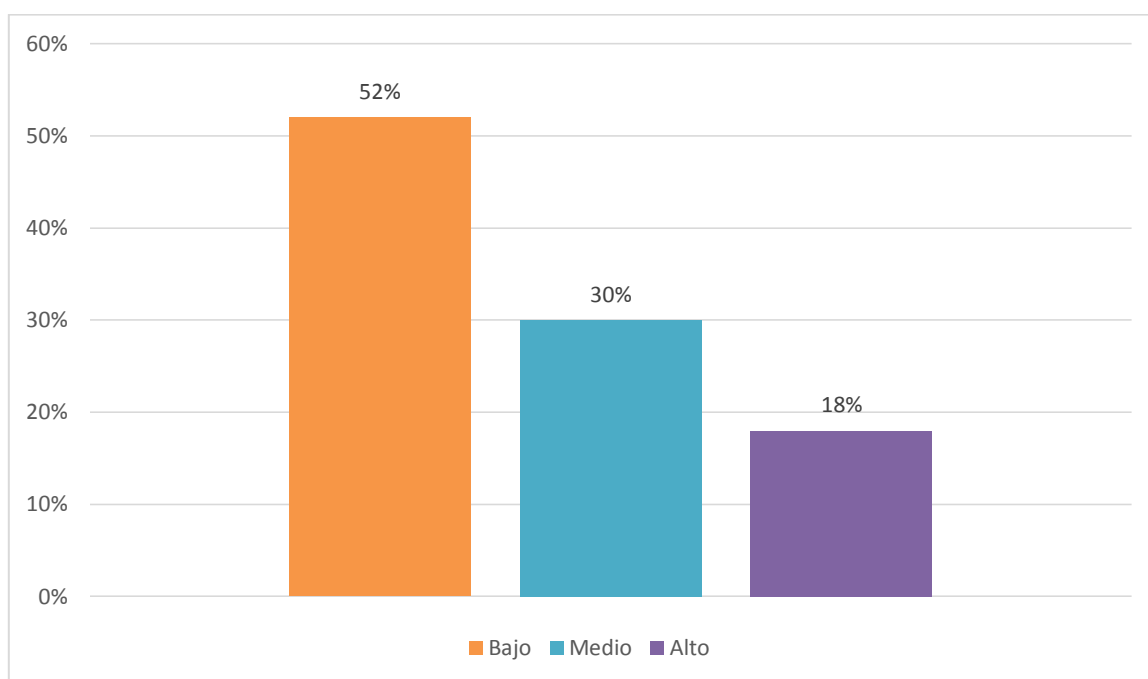


Figura 8. Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja en su dimensión Condiciones de trabajo

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Shapaja

Interpretación

En la tabla y figura se puede observar que la variable Satisfacción laboral en su dimensión Condiciones de trabajo, existe un puntaje en su mayoría Bajo 52%, luego le sigue un nivel Medio 30% y finalmente Alto al 18%.

3.1 Prueba de Normalidad de la cultura organizacional y satisfacción laboral

Tabla 13.

Tabla de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	0.921	33	0.019
Satisfacción laboral	0.931	33	0.038

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

En la tabla mostrada se identifica si los datos de la variable cultura organizacional con la satisfacción laboral tienden a distribuirse de acuerdo a la distribución de la curva normal, con la finalidad de determinar el tipo de prueba de correlación; así mismo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se aplicó la Prueba no paramétrica denominada Coeficiente Rho de Spearman.

H₁: Los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal

H₀: Los datos se distribuyen de acuerdo a la distribución normal.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión: Si p-valor < 0.05, entonces se acepta la H₁

Como p-valor (Sig. Asintót. (Bilateral)), es menor en ambas variables al nivel de significación 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: De acuerdo a todas las evidencias mostradas se concluye que los datos no tienden a distribuirse de acuerdo a una distribución normal.

3.2 Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

Tabla 14.

Coefficiente de correlación entre la cultura organizacional y la dimensión interacción con los compañeros y jefes

		Correlación	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,717**
		N	0.000
			33
	Interacción con los compañeros y jefes	Coefficiente de correlación	,717**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
			33

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Según la tabla luego de hacer uso del estadístico Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre la variable cultura organización y la variable satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes, se pudo obtener un coeficiente de correlación de $r = 0,717$ lo cual indica una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral posee un valor $p = 0.000$, resultando ser este valor menor al margen de error permitido (0.05), por tanto existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión interacción con los compañeros y jefes, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica a que el trabajador interactúe adecuadamente con sus compañeros de trabajo y sus jefes.

3.3 Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

Tabla 15.

Coefficiente de correlación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de reglas y políticas

		Correlación		
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	Cultura organizacional 1.000	Cumplimiento de reglas y políticas ,751**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Cumplimiento de reglas y políticas	Coefficiente de correlación	,751**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Según la tabla luego de hacer uso del estadístico Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre la variable cultura organización y la variable satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas, se pudo obtener un coeficiente de correlación de $r = 0,751$ lo cual indica una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral posee un valor $p = 0.000$, resultando ser este valor menor al margen de error permitido (0.05), por tanto existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión cumplimiento de reglas y políticas, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica al cumplimiento de reglas y políticas por parte de los trabajadores.

3.4. Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación entre la cultura organizacional y la dimensión estándares de desempeño

		Correlación		
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	Cultura organizacional 1.000	Estándares de desempeño ,731**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Estándares de desempeño	Coefficiente de correlación	,731**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Según la tabla luego de hacer uso del estadístico Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre la variable cultura organización y la variable satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño, se pudo obtener un coeficiente de correlación de $r = 0,731$ lo cual indica una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral posee un valor $p = 0.000$, resultando ser este valor menor al margen de error permitido (0.05), por tanto existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión estándares de desempeño, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional ha perjudicado el desempeño del personal, haciendo que estos no cumplan con los estándares permitidos.

3.5. Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

Tabla 17.

Coefficiente de correlación entre la cultura organizacional y la dimensión condiciones de trabajo

		Correlación		
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	Cultura organizacional 1.000	Condiciones de trabajo ,717**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	,717**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Según la tabla luego de hacer uso del estadístico Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre la variable cultura organización y la variable satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo, se pudo obtener un coeficiente de correlación de $r = 0,717$ lo cual indica una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral posee un valor $p = 0.000$, resultando ser este valor menor al margen de error permitido (0.05), por tanto existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional ha generado que el trabajador realice sus labores en las condiciones inadecuadas.

3.6. Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.

Tabla 18.

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja

		Correlación		
			Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,743**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	33	33
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,743**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	33	33

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

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Según la tabla luego de hacer uso del estadístico Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre las variables, se pudo obtener un coeficiente de correlación de $r = 0,743$ lo cual indica una correlación positiva considerable entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, además la significancia bilateral posee un valor $p = 0.000$, siendo menor al margen de error (0.05), por tanto existe una relación significativa entre las variables de estudio, lo cual quiere decir que la deficiente cultura que se viene dando perjudica a que los trabajadores se sientan cómodos en su entorno por lo que terminan insatisfechos con lo que la entidad les puede ofrecer.

IV. DISCUSIÓN

Se logró probar la relación que existe entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0,743$ y una significancia bilateral con un valor $p=0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica a que los trabajadores se sientan cómodos en su entorno por lo que terminan insatisfechos con lo que la entidad les puede ofrecer. Los resultados que se obtuvieron se pueden contrastar con la investigación de Huangal (2017) en la que concluye las dimensiones de la cultura organizacional demuestran tener relación con las dimensiones de la satisfacción laboral, mediante un alfa de Crombach de 0.954 para la cultura organizacional y 0.850 para la satisfacción laboral. Además, se relaciona al estudio de Sinahuara (2017), quien concluye que entre las variables de estudio se ha comprobado que sí hay relación significativa de la cultura organizacional con la satisfacción laboral, porque de la prueba estadística que se aplicó (Pearson) se dio como resultado un coeficiente de 0.929, confirmando lo mencionado, y por ende fue aceptada la hipótesis de la investigación para rechazar la hipótesis nula. Chiavenato (2006) menciona que la cultura organizacional es importante porque está relacionado con todas acciones que puedan realizar un grupo de personas que se encuentren en una empresa, además esto se ve enfocado por las prácticas gerenciales que se desarrollan dentro de la misma buscando conocer el comportamiento de cada individuo. Además, Franco R., Catalina (2010), refiere que la cultura organizacional impacta al colaborador de una compañía, considerando en primer lugar a la moral, productividad y satisfacción.

Se determinó la relación que existe entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,717$ y una significancia bilateral con un valor $p=0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica a que el trabajador interactúe adecuadamente con sus compañeros de trabajo y sus jefes. Esta investigación se relaciona con lo encontrado por Celi

(2015), donde concluye que los docentes conocen los principales elementos de la cultura organizacional y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos. De acuerdo al análisis del desempeño laboral, se manifiestan las competencias y niveles de conocimiento que permiten mejorar el ambiente en el que laboran. Asimismo, se contrasta que el personal docente, disponen de las herramientas para mejorar en la productividad eficiente y eficaz. Se demuestra que, con la prueba Fisher no existió diferencia en el tratamiento para las variables en estudio. En el caso de Solano (2017) concluye que existe una relación significativa, identificando que existe una correlación significativa debido a que el valor P valor es $< 0,05$ es decir "0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675.

Se determinó la relación que existe entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,751$ y una significancia bilateral con un valor $p=0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica al cumplimiento de reglas y políticas por parte de los trabajadores. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017), quienes concluyen que sería propicio aumentar la cantidad de número de centros de fitness, donde se establece otras variables más específicas en función al resultado de la organización, como serían los modelos de dirección y liderazgo, teniendo como objetivo identificar modelos que faciliten la retención del cliente en un modelo de negocio con alta rotación. Además, los componentes que se consideraron para medir y/o evaluar las variables determinaron características, las cuales se vieron influenciadas por problemas tanto internos como externo, por lo que se necesita que estos tengan una mayor atención para generar el cumplimiento de metas que considera la empresa dentro de sus políticas.

Se estableció la relación que existe entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,731$ y una

significancia bilateral con un valor $p=0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional ha perjudicado el desempeño del personal, haciendo que estos no cumplan con los estándares permitidos. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Merino (2017) quien concluye que mediante esta investigación se obtuvieron resultados que determinan que el liderazgo directivo, según su aptitud, cualidad, y el logro se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. De igual manera Hernández (2016), dio a conocer que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral dentro del Hospital, pues la variable cultura organizacional está dada por el 90%, en la cual los trabajadores perciben un ambiente adecuado. De acuerdo al desempeño laboral el 96% se encuentra de acuerdo y el 4% no lo está. Para la medición de la relación se utilizó la correlación de Pearson, la cual arrojó un valor de 0.984%, lo cual demuestra una relación alta.

Se estableció la relación que existe entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,717$ y una significancia bilateral con un valor $p=0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que la deficiente cultura organizacional ha generado que el trabajador realice sus labores en las condiciones inadecuadas. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Tinoco, Quispe, y Beltrán (2014), concluyeron que, de un total de 60 docentes, donde la gran mayoría tienen más de diez años laborando en la entidad y en cuanto al desarrollo profesional alcanzaron un promedio de 20 puntos (76%), así como a la relación con sus jefes (77%). Con el propósito de analizar la relación entre las variables en estudio se ha considerado la correlación de Spearman, en la que se obtuvo un 0.545, lo cual denota una relación positiva.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 Se determinó una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019, porque la prueba estadística Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de $r = 0,743$ y un valor $p = 0.000$ indicando ella una correlación positiva considerable, lo que significa que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica a que los trabajadores se sientan cómodos en su entorno por lo que terminan insatisfechos con lo que la entidad les puede ofrecer.
- 5.2 La relación entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes es significativa, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,717$ y una significancia bilateral con un valor $p = 0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual significa que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica a que el trabajador interactúe adecuadamente con sus compañeros de trabajo y sus jefes.
- 5.3 La relación entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas es significativa, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,751$ y una significancia bilateral con un valor $p = 0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual significa que la deficiente cultura organizacional que se viene dando perjudica al cumplimiento de reglas y políticas por parte de los trabajadores.
- 5.4 La relación entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño es significativa, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,731$ y una significancia bilateral con un valor $p = 0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual significa que la deficiente cultura

organizacional ha perjudicado el desempeño del personal, haciendo que estos no cumplan con los estándares permitidos.

5.5. La relación entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo es significativa, porque cuando se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,717$ y una significancia bilateral con un valor $p=0.000$, siendo esta considerada como una correlación positiva considerable, lo cual significa que la deficiente cultura organizacional ha generado que el trabajador realice sus labores en las condiciones inadecuadas.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 El gerente de la municipalidad debe de realizar reuniones y capacitaciones en donde se una más al colaborador con la institución, pudiendo ser actividades de esparcimiento en donde se siga transmitiendo la misión y la visión de la institución reforzando aquello con futuras mejorar en la economía del mismo para que los trabajadores se sientan satisfechos de trabajar en la entidad.
- 6.2 Al gerente de la municipalidad se le sugiere realizar periódicamente actividades de interacción del personal, que permita mejorar la relación entre todos los colaboradores, de igual manera incentivar al diálogo como un medio efectivo de solucionar algunos conflictos que pudieran suscitarse al nivel interno de la municipalidad.
- 6.3 El gerente de la municipalidad debe de fiscalizar que en todas las áreas de la municipalidad se vengán cumpliendo con los derechos laborales de cada trabajador, de igual modo mejorar los sistemas de recompensas, para que el colaborador no se vea afectado económicamente.
- 6.4 El gerente de la municipalidad junto con la persona encargada de la gestión del personal, deben de aplicar evaluaciones de desempeño, y en base a los resultados que se obtengan se debe de plantear capacitaciones para el personal en temas en el cual necesitan ser potencializados.
- 6.5 El gerente debe de implantar un buzón de sugerencia para el personal, de esa manera se podrá tener información valiosa de los aspectos en el cual se debe de mejorar, con la finalidad de presentar adecuadas condiciones laborales para todos los que forman parte de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Alva. (2017). *“Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2017.* chachapoyas: universidad nacional toribio rodríguez de amazonas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1219/rosaura%20alva%20olascoaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ander, E. (2011). *Aprende a investigar. Nociones básicas para la investigación social* (1era ed.). Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Arandia. (2013). *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal del área Administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yuracuy.* Yuracuy : Universitario de Tecnología de Yuracuy . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armijo. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.* Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de http://bibliotecadigital.seplan.planejamento.gov.br/bitstream/handle/iditem/504/06%20Planificacion%20y%20indicadores_ILPES.pdf?sequence=1
- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación.* Colombia: Pearson Educación. Obtenido de http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1
- Borja, L. (diciembre de 2017). Cultura organizacional y gestión pública. *investigación*, 136-159. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6403421.pdf>
- Caisa, S. (2014). *La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmeccánica "Alhice" de la ciudad de Ambato.* Ambato: Universidad

Técnica de Ambato. Obtenido de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8058/1/184%20o.e..pdf>

Calderón. (2018). *Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes dedesarrollo empresarial*. Guayaquil: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de
<http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43/52>

Castro, C. (2017). *Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral*. (Tesis de Grado), Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16665/castropi%20F1amariac%20arolina2017.pdf;jsessionid=25230670E1F044F8D83E714924891BDE?sequence=3>

Celi, D. (2015). *Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docentes de la PUCE, 2014*. (Tesis de Post Grado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8817/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiang, M., & Gómez, N. (diciembre de 2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en las Instituciones Públicas. *Colciencias*, 30(52), 65-75. Obtenido de
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>

Cruz, C.; Olivares, S.; Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación (1ª ed.)*. México: Editorial Patria. Obtenido de
<http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11013181>

Cushway, B. (20 de Abril de 2015). *How-To Guide for Managing Employee Performance*. Obtenido de Kogan Page: <https://www.koganpage.com/article/the-importance-of-managing-performance#>

De la Cruz, & Mendoza. (2014). *Gestión de los recursos humanos y su relación en el desempeño laboral en la empresa Comape E.I.R.L – Huancayo, 2013*. Huancayo: Universidad

Nacional Del Centro Del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4074/De%20La%20Cruz%20Vilca-Mendoza%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Águila. (2009). *Efecto del plan de motivación en la productividad del personal obrero de la empresa Tabacalera del Oriente SAC*. San Martín. Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2847/administracion%20-%20Gino%20Ra%C3%BAI%20Garc%C3%ADa%20Loyola%20%26%20Michael%20Jhonatan%20Vera%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dressler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

El Tiempo. (10 de mayo de 2019). Empresas peruanas lideran ranking de mejores lugares para trabajar. *Redacción El tiempo*, pág. 1. Obtenido de <https://eltiempo.pe/empresas-peruanas-lideran-ranking-de-mejores-lugares-para-trabajar-mo/>

Fernández, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PA382&dq=Coordinar++administracion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq6cClyZXeAhUlx1kKHfCUAekQ6AEITzAI#v=onepage&q=Coordinar%20%20administracion&f=false>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gallardo, G. (2013). *Fundamentos de Administración*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya. Obtenido de

https://ocw.upc.edu/sites/all/modules/ocw/estadistiques/download.php?file=240EO033/2015/1/55006/t-2_fundamentos_de_administracion-5648.pdf

Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 104-109. Obtenido de https://www.rpd-online.com/article/view/v26-n6-galvez-ruiz-grimaldi-et-al/Galvez-Ruiz_Grimaldietal

García, & Vera. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015*. San Martín. Tarapoto: universidad nacional de san martin-tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/2847/administracion%20-%20gino%20ra%20c3%20bal%20garc%20c3%20ada%20loyola%20%26%20michael%20jhonatan%20vera%20vargas.pdf?sequence=1&isallowed=y>

García, & Vera. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015*. San Martín. Tarapoto: Universidad Nacional De San Martín-Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/2847/administracion%20-%20gino%20ra%20c3%20bal%20garc%20c3%20ada%20loyola%20%26%20michael%20jhonatan%20vera%20vargas.pdf?sequence=1&isallowed=y>

García, M. d. (2012). Diagnóstico de la cultura organizacional en universidades tecnológicas bajo el Modelo de Valores en Competencia. *Estudios de Ciencias Sociales*, 9-29. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/282353614_diagnostico_de_la_cultura_organizacional_en_universidades_tecnologicas_bajo_el_modelo_de_valores_en_competencia

Guevara, & Rivasplata. (2018). *Propuesta de una estructura de remuneraciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda.* San Martín. Tarapoto: Universidad Nacional De San Martín-Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/2644/administracion%20-%20luis%20alberto%20guevara%20y%20cindy%20analy%20rivasplata.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Hernández, M. (2007). Cultura organizacional, el caso de las empresas Hidalguenses. *Revista Universidad del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *METODOLOGIA INVESTIGACION* (Libro físico ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Hernández, Z. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp - Chiclayo*. (Tesis de Grado), Chiclayo. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2284/Tesis%20de%20Hern%C3%A1ndez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huangal, W. (2017). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017*. (Tesis de Post Grado), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Comas. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8848/Huangal_EWM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibáñez. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*.

Juárez, A. (2014). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Mexico DF: Patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=i_HhBAAQBAJ&pg=PA223&dq=desempe%C3%B1o+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_mqWDkpjeAhVn0FkKHRB5DfoQ6AEISDAG#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20administracion&f=false

- Koontz, H. (2017). *Administración*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IHfKtAEACAAJ&dq=Koontz+administracion++libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi10--qxJXeAhXD1FkKHdjcbTgQ6AEIQzAF>
- lhaj, S. (2013). Importance Of Leadership In Administration. *Duquesne University*, 1-9. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/263082828_importance_of_leadership_in_administration
- Lopez. (2017). *clima organizacional y desempeño laboral para la satisfaccion de trabajadores y clientes – cooperativa de ahorro y credito cabanillas mañazo - 2015*. puno. universidad nacional del altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5429/Lopez_Coila_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodologia De La Investigacion Social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Marco, Loguzzo, & Fedi. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración de las Organizaciones*. Buenos Aires.
- Martínez, M. (2012). *Administración y planificación del tiempo*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=nrw2Mi7CPt4C&printsec=frontcover&dq=tiempo+administracion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmrZPexpXeAhUrwlkKHfkLDjYQ6AEIJjAA#v=onepage&q=tiempo%20administracion&f=false>
- Mauricio, J. (2015). *Diálogos con los DIRCOM* (Primera ed.). Barcelona, España: UOC editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3430538&query=cultura%2Borganizacional>

- Melamed-Varela. (2015). *Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente*. Barranquilla. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/319507396_Procesos_administrativos_en_la_fundamentacion_teorica_de_la_gerencia_del_servicio_al_cliente
- Mendez, R., & Sandoval, F. (2011). *investigacion. fundamentos y metodologia*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. Obtenido de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Modesta, L. (2017). *Gestión Administrativa Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Área Administrativa De La Empresa Autoridad Autónoma Del Tren Eléctrico*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6937/Lujan_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monroy, R. (2014). *Análisis comparativo de la cultura organizacional en tres empresas autogestionadas en América Latina*. Cauca, Colombia. Obtenido de Dialnet- [AnalisisComparativoDeLaCulturaOrganizacionalEnTres-5137565.pdf](http://www.dialnet.org/urn:lsid:org.sic.123456789/13579/AnalisisComparativoDeLaCulturaOrganizacionalEnTres-5137565.pdf)
- Morgan. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Universidad Fidélitas. Obtenido de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *metodologia de la investigacion cuantitativa - cualitativa y redaccion de la tesis* (Libro físico ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Olivares, R. (2013). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa. *International Journal of Good Conscience*. Obtenido de [http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf)
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Univesidad del Zulia*. Zulia, Venezuela: Red Universidad del Zulia. Recuperado el 14 de junio de 2018, de https://www.google.com.pe/search?q=Universidad+del+Zulia&rlz=1C1PRFG_enPE749PE749&oq=Universidad+del+Zulia&aqs=chrome..69i57.706j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Puchol, L. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Buenos Aires: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3201261&query=Administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos+#>
- Redacción Gestión. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Robbins, & Coulter. (2014). *Administración*. México D.F.: Editorial Pearson.
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: Pearson.
- Ruvalcaba, J., & Selva, C. (enero de 2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios de trabajos científicos*, 113-128. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion
- Salazar, M. (2008). Estudio de la Cultura Organizacional, según Cameron y Quinn. *Investigación de Ciencias Económicas*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>

- Sandoval. (2014). *Gestión Administrativa y desempeño docente*. Universidad César Vallejo. Obtenido de http://www.academia.edu/17631918/Gesti%C3%B3n_Administrativa_y_desempe%C3%B1o_docente
- Santofimio, J. (2011). *Procedimientos administrativos y tecnología*. Bogota . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Wn6FQ-JJc84C&printsec=frontcover&dq=Procedimientos+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjgZqqlZjeAhXQwVvKkHau5A_YQ6AEINzAD#v=onepage&q=Procedimientos%20administracion&f=false
- Sinahuara, B. (2017). *Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016*. Universidad Peruana Unión, Escuela Profesional de Administración, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/878/Balmer_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de Post Grado), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Juanjui. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thomas, L, Wheelen , & Hunger. (2012). *Administración estratégica y política de negocios*. Mexico DF: Pearson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UyYks_L0Wr8C&pg=PR9&dq=Adaptaci%C3%B3n++administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjgZqqlZjeAhUJyFkKHftcBh44FBD0AQg6MAQ#v=onepage&q=Adaptaci%C3%B3n%20administracion&f=false
- Tinoco, O., Quispe, C., & Beltrán, V. (3 de noviembre de 2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación

universitaria. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 56-66. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/12048/10764

Torre, L. (2012). *la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Universidad de Valencia. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Vargas, J. (abril de 2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral. *Ciencias humanas y sociales*, 1. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2007-07052012000100008

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zayas, P., & Rafael, B. (junio de 2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización mayorista. *Ciencias económicas*, 35-59. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la cultura organizacional con la</p>	<p>Hipótesis general H₁: Entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019; existe una relación significativa.</p> <p>Hipótesis específicas H₁. La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión interacción con los compañeros y jefes es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>H₂. La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión cumplimiento de reglas y políticas es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>H₃ La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019</p> <p>H₄ La relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo es significativa en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

<p>satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019?</p>	<p>satisfacción laboral en su dimensión estándares de desempeño en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín, 2019.</p>				
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables, dimensiones e indicadores</p>			
<p>Descriptiva correlacional</p>	<p>Población La población en la investigación estará conformada por la totalidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Shapaja, en sus diferentes áreas.</p> <p>Muestra La muestra de la investigación será la misma que corresponde a la totalidad a la población de la Municipalidad Distrital de Shapaja, los que suman 33 colaboradores.</p>	<p>Variables</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Factores internos</p> <p>Factores externos</p> <p>Interacción con los compañeros y jefes</p>	<p>Indicadores</p> <p>Percepción sobre la dirección</p> <p>Estructura</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>El talento humano</p> <p>Sistema de apoyo</p> <p>Autonomía individual</p> <p>Sistema de recompensas, reconocimientos y sanciones</p> <p>Relaciones Familiares</p> <p>Problemas económicos</p> <p>Leguaje directo y entendible</p> <p>Nivel de valoración al jefe</p> <p>Conocimiento hacia su trabajo</p>	

			Cumplimiento de reglas y políticas	Sistema de recompensas	
				Derechos de los colaboradores	
				Políticas de ascenso	
			Estándares de Desempeño	Cumplimiento de funciones	
				Cumplimiento de metas	
			Condiciones de trabajo	Seguridad	
				Estructura corporativa	
				Recursos disponibles	

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario - Cultura organizacional

<p>Esperando su colaboración, responda con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo. El presente tiene por objeto determinar la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Shapaja. Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.</p>						
Escala		Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1	Factores Internos					
Indicador	Percepción sobre la dirección					
1	Las personas que ocupan cargos altos en la municipalidad, desarrollan siempre un buen trabajo.					
2	Existe una buena organización y desarrollo del trabajo.					
Indicador	Estructura					
3	Se respeta siempre el orden establecido para las coordinaciones.					
4	Siempre cada trabajador ha respetado el lugar en el que se encuentra y no asumió una atribución diferente.					
Indicador	Direccionamiento estratégico					
5	Mis compañeros siempre tienen identificado hacia dónde quiere llegar la municipalidad.					
6	Mis metas se encuentran enlazadas con los intereses de la municipalidad.					
Indicador	El talento humano					
7	Cada personal con el que laboro, se muestra competente en lo que hace.					
8	Todos los trabajadores ingresaron por su conocimiento y habilidades.					
Indicador	Sistema de apoyo					
9	Todos ayudan a un trabajador necesitado.					
10	Aun cuando no pidan ayuda, el personal se ayuda entre sí.					
Indicador	Autonomía individual					
11	Se respeta la autonomía en cuanto a las funciones de cada trabajador.					
12	Los jefes y encargados permiten trabajar de manera individual en ciertas ocasiones.					
Indicador	Sistema de recompensas, reconocimientos y sanciones					
13	Su jefe inmediato ha desarrollado un sistema de reconocimiento o recompensa para el personal.					
14	Siente la necesidad de hacer bien las cosas cuando le proporcionan una recompensa, así no sea económica.					
Indicador	Valores y creencias compartidas					
15	Existe respeto entre todos y cada uno de los trabajadores.					
16	Se respeta la puntualidad dentro del área en el que se encuentra.					
Dimensión 2	Factores Externos					

Indicador	Relaciones Familiares					
17	Mantengo siempre mis problemas familiares fuera del trabajo.					
18	Sus compañeros también logran separar sus problemas familiares del trabajo.					
Indicador	Problemas económicos					
19	El trabajo permite cubrir mis necesidades básicas.					
20	Siempre cumplo con el pago de mis obligaciones gracias al trabajo.					

Cuestionario - Satisfacción Laboral

Esperando su colaboración, responda con sinceridad el presente cuestionario.

Las respuestas tienen carácter anónimo.

El presente tiene por objeto determinar la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja.

Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.

Escala		Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1	Interacción con los compañeros y jefes					
Indicador	Lenguaje directo y entendible					
1	Se siente satisfecho con la forma de expresarse de su superior inmediato.					
2	Su jefe inmediato siempre habla de manera entendible.					
Indicador	Nivel de valoración al jefe					
3	Su jefe inmediato es una persona muy comprensible.					
4	Siente cariño y apego por su jefe.					
Indicador	Conocimiento hacia su trabajo					
5	Observa que su jefe inmediato conoce y domina el puesto en el que se encuentra.					
6	Considera que siempre entrega la talla para las actividades que tiene que desarrollar.					
Dimensión 2	Cumplimiento de reglas y políticas					
Indicador	Sistema de recompensas					
7	Considera que la municipalidad cuenta con un adecuado sistema de recompensas.					
8	Siempre se encuentra conforme con la forma en el que lo recompensan.					
Indicador	Derechos de los colaboradores					
9	Siempre se respetan los derechos que usted tiene establecidos por ley.					
10	Existe compañerismo a la hora de hacer valer sus derechos en situaciones.					
Indicador	Políticas de ascenso					
11	Alguna vez ha sido o ha evidenciado que un trabajador ascendió de puesto.					
12	Escucha que dentro de la municipalidad se viene implementando políticas de ascenso.					
Dimensión 3	Estándares de Desempeño					
Indicador	Cumplimiento de funciones					
13	Considera que las funciones que usted tiene son las adecuadas con el puesto en el que se encuentra.					
14	Considera que usted viene cumpliendo las funciones para las cuales fue contratado.					
Indicador	Cumplimiento de metas					
15	Usted se esfuerza y se siente satisfecho por las metas que cumple.					
16	Los resultados que usted y sus compañeros obtienen le causan alegría.					

Dimensión 4	Condiciones de trabajo					
Indicador	Seguridad					
17	Se siente satisfechos de su seguridad laboral					
18	Siente seguridad dentro de las instalaciones y el trabajo que realiza.					
Indicador	Estructura corporativa					
19	Considera que se respeta la estructura orgánica de la institución					
20	Se encuentra satisfecho con las personas que se encuentran ocupando los cargos.					
Indicador	Recursos disponibles					
21	La municipalidad cuenta con todos los recursos necesarios para que desarrolle su trabajo.					
22	Las maquinas son modernas y facilitan el desarrollo del trabajo.					

Anexo 3. Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Adm Mtro. Lady Diana Arévalo Alva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Giacarine Bonifaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cultura organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cultura organizacional .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cultura organizacional .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

listo para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de junio de 2019

.....
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 C.I. N° 7120
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Adm Mtro. Lady Diana Arévalo Alva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Giacarine Bonifaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					2
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					2
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción laboral .					2
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					2
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				2	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					2
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					2
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción laboral .				2	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					2
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					2
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

disto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
48

 Tarapoto, 20 de Junio de 2019

.....
 Lic. Adm. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva

C.C. MD N° 7120

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Giacarine Bonifaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cultura organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cultura organizacional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cultura organizacional .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de Junio de 2019



Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
 CLAD-08011

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Giaccarine Bonifaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción laboral .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción laboral .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de Junio de 2019



Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
 CLAD 08011

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Giacarine Bonifaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cultura organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cultura organizacional .					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				5	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cultura organizacional .					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				5	
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido, aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

 Tarapoto, 22 de junio de 2019


Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Giacarine Bonifaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción laboral .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción laboral .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido, aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

 Tarapoto, 22 de junio de 2019


Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 C.I.A. N° 97112
 Sello personal y firma

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos
Cultura organizacional

SUJETO	CULTURA ORGANIZACIONAL																			
	Pre_1	Pre_2	Pre_3	Pre_4	Pre_5	Pre_6	Pre_7	Pre_8	Pre_9	Pre_10	Pre_11	Pre_12	Pre_13	Pre_14	Pre_15	Pre_16	Pre_17	Pre_18	Pre_19	Pre_20
Sujeto_1	5	4	2	5	3	4	4	5	3	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4
Sujeto_2	4	2	3	3	5	4	4	4	3	2	4	1	3	4	3	4	3	1	2	3
Sujeto_3	2	5	1	2	5	1	1	5	2	2	2	2	2	3	1	2	1	4	2	1
Sujeto_4	4	1	2	3	3	1	2	4	2	1	2	1	4	1	2	2	4	2	1	2
Sujeto_5	4	2	1	2	5	2	1	4	2	5	2	3	3	1	1	1	3	2	2	1
Sujeto_6	3	2	2	4	3	1	2	4	1	4	2	2	4	2	2	2	5	1	2	5
Sujeto_7	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	5	2	3	3	3	5	2	1	4	1
Sujeto_8	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1
Sujeto_9	3	1	3	2	3	1	4	3	1	3	4	3	2	1	3	4	4	1	4	3
Sujeto_10	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
Sujeto_11	4	2	1	3	3	2	2	2	5	1	3	2	2	2	4	2	4	2	1	2
Sujeto_12	4	4	3	2	5	4	3	3	4	5	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4
Sujeto_13	1	4	1	2	4	1	2	2	1	5	2	2	1	1	5	2	2	2	5	1
Sujeto_14	4	1	4	1	5	5	5	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	1	4
Sujeto_15	3	4	3	2	4	4	4	2	4	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	4
Sujeto_16	2	2	5	2	3	1	3	2	3	4	4	3	2	4	5	2	4	5	2	2
Sujeto_17	2	4	2	2	5	2	1	2	5	2	2	5	2	1	2	5	1	1	1	5
Sujeto_18	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto_19	3	3	1	4	3	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3
Sujeto_20	5	4	1	4	4	1	4	5	5	4	4	1	5	4	4	1	5	5	4	5

Tabla 19. *Resumen de procesamiento de casos del instrumento de la variable cultura organizacional*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Tabla 20. *Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.854	20

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Tabla 21. Estadística total del elemento del instrumento de la variable cultura organizacional

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	49,3000	158,432	,696	,837
Item 2	49,5500	174,261	,261	,855
Item 3	50,2000	170,274	,417	,849
Item 4	49,6500	172,766	,390	,850
Item 5	48,6500	167,292	,496	,846
Item 6	49,9500	170,682	,354	,851
Item 7	49,5500	166,155	,535	,844
Item 8	49,1500	172,134	,318	,853
Item 9	49,4000	162,358	,548	,843
Item 10	49,2500	165,355	,462	,847
Item 11	49,1500	167,397	,482	,846
Item 12	50,0000	180,842	,076	,861
Item 13	49,5000	164,579	,644	,841
Item 14	49,8500	164,239	,561	,843
Item 15	49,2500	158,408	,663	,838
Item 16	49,7500	181,250	,052	,863
Item 17	49,4500	165,208	,464	,847
Item 18	49,9000	171,253	,310	,854
Item 19	49,8500	168,871	,387	,850
Item 20	49,5000	156,895	,663	,837

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Satisfacción laboral

SUJETO	SATISFACCIÓN LABORAL																					
	Pre_1	Pre_2	Pre_3	Pre_4	Pre_5	Pre_6	Pre_7	Pre_8	Pre_9	Pre_10	Pre_11	Pre_12	Pre_13	Pre_14	Pre_15	Pre_16	Pre_17	Pre_18	Pre_19	Pre_20	Pre_21	Pre_22
Sujeto_1	5	1	2	2	2	5	2	1	2	5	2	1	5	2	1	5	1	2	2	1	1	1
Sujeto_2	4	2	4	5	4	5	1	4	4	5	5	4	5	3	4	1	5	1	5	4	5	4
Sujeto_3	1	1	3	4	1	2	2	1	2	2	1	4	1	1	2	1	4	2	2	1	1	4
Sujeto_4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
Sujeto_5	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	4	1	4	4	3	1	4	3
Sujeto_6	2	3	2	1	1	4	1	2	2	2	1	2	4	1	1	4	4	2	3	1	2	1
Sujeto_7	2	2	3	2	2	4	1	2	1	1	4	1	4	2	2	5	2	2	5	1	2	1
Sujeto_8	2	2	2	1	4	2	2	1	4	2	5	2	1	1	3	2	2	2	2	5	1	1
Sujeto_9	5	2	4	5	4	4	1	4	5	5	1	5	5	4	2	4	4	1	5	2	4	4
Sujeto_10	1	3	1	1	1	2	1	5	1	2	5	1	1	2	5	1	2	4	2	2	2	1
Sujeto_11	4	1	4	3	1	3	3	4	4	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	4	2	2
Sujeto_12	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	4	5	3	4	2	4	5	3	3	5
Sujeto_13	4	1	4	1	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	1	5	4	5	2	5	5
Sujeto_14	2	2	1	4	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	2	1	2	2	4	1	2	5
Sujeto_15	5	1	4	5	5	5	1	5	5	1	4	5	5	1	5	4	1	5	5	4	5	5
Sujeto_16	2	1	2	5	2	1	2	1	2	1	2	5	1	1	5	1	1	1	4	2	5	2
Sujeto_17	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	1	4	4	4
Sujeto_18	1	2	2	2	1	1	2	1	1	5	1	2	2	1	2	5	1	1	1	2	5	2
Sujeto_19	1	1	1	2	2	5	2	5	1	1	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1
Sujeto_20	5	5	4	1	4	2	5	5	4	5	1	5	4	5	4	4	2	5	4	2	5	4

Tabla 22. Resumen de procesamiento de casos del instrumento de la variable satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente.. Obtenido del SPSS V.25

Tabla 23. Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	22

Fuente.. Obtenido del SPSS V.25

Tabla 24. Estadística total del elemento del instrumento de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	57,2000	274,905	,794	,869
Item 2	57,9500	306,155	,248	,884
Item 3	57,3500	283,608	,826	,870
Item 4	57,3000	300,326	,280	,884
Item 5	57,5500	280,155	,767	,870
Item 6	57,1500	301,503	,264	,884
Item 7	57,5500	303,313	,235	,885
Item 8	57,0500	278,787	,638	,873
Item 9	57,1500	277,397	,811	,869
Item 10	57,1000	291,042	,428	,880
Item 11	57,6000	308,463	,122	,889
Item 12	56,9000	288,411	,501	,878
Item 13	57,0000	279,053	,668	,872
Item 14	57,7500	281,882	,698	,872
Item 15	56,8500	295,713	,377	,881
Item 16	57,2000	310,168	,087	,890
Item 17	57,4000	295,621	,399	,880
Item 18	57,4000	295,621	,439	,879
Item 19	56,7000	296,326	,356	,882
Item 20	57,7500	297,566	,418	,880
Item 21	56,9500	280,155	,654	,873
Item 22	57,1500	281,608	,629	,874

Fuente. Obtenido del SPSS V.25

Anexo 5. Tabulación de las variables

Cultura organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL																						
	Factores internos																Factores externos				Total	valor
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20		
Colaboradores 1	5	3	5	4	3	1	5	5	4	2	5	2	5	2	5	3	5	3	5	5	77	ADECUADA
Colaboradores 2	4	1	5	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	2	4	2	5	3	4	4	74	ADECUADA
Colaboradores 3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	53	REGULAR
Colaboradores 4	5	3	5	5	3	2	5	5	4	3	5	3	5	2	5	2	3	1	4	5	75	ADECUADA
Colaboradores 5	4	2	5	5	2	1	4	4	5	3	5	3	4	2	5	3	5	3	5	5	75	ADECUADA
Colaboradores 6	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	35	INADECUADA
Colaboradores 7	5	2	5	5	3	3	5	5	4	1	4	2	5	2	4	2	5	3	5	5	75	ADECUADA
Colaboradores 8	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	42	INADECUADA
Colaboradores 9	5	2	4	5	3	2	5	4	5	1	4	2	5	3	4	3	5	2	5	5	74	ADECUADA
Colaboradores 10	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	32	INADECUADA
Colaboradores 11	4	1	3	3	2	2	4	4	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	4	3	53	REGULAR
Colaboradores 12	3	2	5	3	2	2	2	4	3	1	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	61	REGULAR
Colaboradores 13	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4	50	REGULAR
Colaboradores 14	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	4	3	54	REGULAR
Colaboradores 15	5	2	5	5	3	2	4	5	4	2	5	3	5	2	4	3	4	2	5	5	75	ADECUADA
Colaboradores 16	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	4	64	REGULAR
Colaboradores 17	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	49	REGULAR
Colaboradores 18	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	34	INADECUADA
Colaboradores 19	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	63	REGULAR
Colaboradores 20	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	41	INADECUADA
Colaboradores 21	3	2	3	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	47	REGULAR
Colaboradores 22	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	47	REGULAR
Colaboradores 23	3	1	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	49	REGULAR
Colaboradores 24	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	33	INADECUADA
Colaboradores 25	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	29	INADECUADA
Colaboradores 26	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	33	INADECUADA
Colaboradores 27	3	2	3	4	1	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	52	REGULAR
Colaboradores 28	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	5	1	3	3	5	2	4	2	4	3	61	REGULAR
Colaboradores 29	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	51	REGULAR
Colaboradores 30	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	36	INADECUADA
Colaboradores 31	1	3	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	39	INADECUADA
Colaboradores 32	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	44	INADECUADA
Colaboradores 33	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	39	INADECUADA
Total	97	61	96	98	73	72	97	96	92	65	100	71	96	71	98	69	93	75	100	96	1716	

Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL																								
	Interacción con los compañeros y jefes						Cumplimiento de reglas y políticas						Estándares de desempeño				Condiciones de trabajo						Total	valor
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20	PRG.21	PRG.22		
Colaboradore	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4		
Colaboradore	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3		
Colaboradore	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1		
Colaboradore	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4		
Colaboradore	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
Colaboradore	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Colaboradore	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5		
Colaboradore	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2		
Colaboradore	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4		
Colaboradore	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2		
Colaboradore	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
Colaboradore	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
Colaboradore	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3		
Colaboradore	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1		
Colaboradore	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5		
Colaboradore	4	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
Colaboradore	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4		
Colaboradore	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2		
Colaboradore	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4		
Colaboradore	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2		
Colaboradore	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2		
Colaboradore	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2		
Colaboradore	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2		
Colaboradore	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
Colaboradore	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
Colaboradore	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3		
Colaboradore	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4		
Colaboradore	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
Colaboradore	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
Colaboradore	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Colaboradore	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
Colaboradore	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
TOTAL	89	93	82	87	92	85	88	84	87	90	82	87	87	88	90	86	83	91	90	82	92	87	1922	

Anexo 6. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAPAJA

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR LA TESIS

LA INSTITUCION PÚBLICA, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAPAJA,

HACE CONSTAR:

Que el señor: **LUIS GIACCARINE BONIFAZ**, identificado con DNI N° 44055866; estudiante de la escuela de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, viene desarrollando en esta **INSTITUCIÓN** su tesis de grado titulado: **“Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Shapaja, San Martín 2019”**, de manera que queda autorizado para recabar la información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Asimismo, se deja constancia que el estudiante ha de cumplir con hacer llegar a nuestra Institución un ejemplar de su tesis, contribuyendo así al desarrollo de nuestra entidad.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, agradeciendo de antemano por el trabajo realizado en nuestra Institución.

Shapaja, 08 de Abril del 2019.


Seundo Ramón Ríos Arevalo
DNI: 47241472