



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial
de la provincia de Huancayo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Oyola Guillen, Gina Daisy (ORCID: 0000-0002-3382-3842)

ASESOR:

Mg. Castro Santisteban, Martin (ORCID: 0000-0002-8882-6135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y mi hijo por el amor y apoyo incondicional que me brindaron en todo momento.

A mis asesores por sus conocimientos e involucramiento en culminar satisfactoriamente con este proceso.

Gina

AGRADECIMIENTO

A nuestro Divino Hacedor por la salud y las fuerzas que me da para seguir adelante y cumplir con mis anhelos profesionales.

A la Universidad César Vallejo, mis asesores y compañeros por la oportunidad de permitirme adquirir nuevos conocimientos para la elaboración y culminación de este trabajo de Investigación.

A la Jefe de la Policía Nacional del Perú de Huancayo por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación en la Institución.

A mis padres María y Percy, hermanos Regina, Percy, Gerson, Natalia y mi hijo Carlos Abdiel por el amor y apoyo incondicional y moral que me brindaron desde que inicie la carrera profesional y me motivaron a concluirla.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	17
Tabla 2 Nivel de la dimensión involucramiento en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	18
Tabla 3 Nivel de la dimensión consistencia en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	19
Tabla 4 Nivel de la dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	20
Tabla 5 Nivel de la dimensión misión en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	21
Tabla 6 Nivel de cultura organizacional según edad, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	22
Tabla 7 Nivel de cultura organizacional según sexo, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	23
Tabla 8 Nivel de cultura organizacional según tiempo de servicio en la institución, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020	24

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020. El tipo de estudio fue básico, descriptivo, diseño no experimental transversal; la población comprende el personal perteneciente a la Región Policial de Huancayo y la muestra estuvo conformada por 171 policías y el instrumento fue el Cuestionario Organizational Culture Survey de Denison adaptado por Bonavía, Prado y Barberá, (2009). Los resultados evidenciaron que el 39,2% de los colaboradores evidencian nivel medio de cultura organizacional, el 31,6% nivel bajo y el 29,2% nivel alto; en la dimensión involucramiento el 35,1% nivel medio, en la dimensión consistencia el 42,7% nivel medio, en la dimensión adaptabilidad el 46,8% nivel medio, en la dimensión misión el 36,3% nivel medio. Se concluye que los colaboradores presentan con mayor frecuencia el nivel medio de cultura organizacional.

Palabras clave: cultura organizacional, involucramiento, consistencia, personal policial.

Abstract

The present study aimed to determine the level of organizational culture in the collaborators of the Police Region of the Huancayo province, 2020. The type of study was basic, descriptive, non-experimental cross-sectional design; the population comprises the personnel belonging to the Huancayo Police Region and the sample consisted of 171 police officers and the instrument was the Denison Organizational Culture Survey Questionnaire adapted by Bonavía, Prado and Barberá, (2009). The results showed that 39.2% of the collaborators show a medium level of organizational culture, 31.6% low level and 29.2% high level; in the involvement dimension 35.1% medium level, in the consistency dimension 42.7% medium level, in the adaptability dimension 46.8% medium level, in the mission dimension 36.3% medium level. It is concluded that the collaborators present more frequently the average level of organizational culture.

Keywords: organizational culture, involvement, consistency, police personnel.

I. INTRODUCCIÓN

El panorama del trabajo y de las organizaciones en la Región de América Latina y el Caribe, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), menciona que la informalidad laboral es del 53,8%, esto incluye el ámbito agrícola y no agrícola, son aproximadamente 140 millones de personas que trabajan en condiciones precarias, desprotegidas de sus derechos sociales y legales; por otro lado, la migración es un tema preocupante al saber que en el mundo existen más de 164 millones de trabajadores en estas condiciones, esto es más visible en la movilización de ciudadanos venezolanos durante los últimos años en los países de América del Sur y Centroamérica.

Al analizar la cultura en las organizaciones, los estudiosos del tema, consideran que es una variable que afecta o influye en la productividad y en el desarrollo sustentable de las organizaciones, en este proceso están involucrados valores como la misión, la flexibilidad, la consistencia y el involucramiento; además de la creatividad, iniciativa, trabajo en equipo y la competitividad (Carro, Sarmiento & Rosano, 2017).

En este sentido, la cultura viene a ser la personalidad de una organización, o las características que generan su identidad que las diferencian de otras organizaciones, dentro de estas se pueden percibir características negativas o positivas, que afectan o influyen en el sistema interno o externo de las organizaciones (Llanos, 2016).

En la actualidad, existe una necesidad de cambio sustantivo en cuanto a las organizaciones policiales y militares debido a la presencia de diversos factores, entre estos, se tiene el incremento de los delitos, la violencia social y doméstica, el abuso policial y la desacreditación, así como la poca confianza de la población hacia sus miembros que la conforman. En estas circunstancias, muchos gobiernos han iniciado una serie de reformas para cambiar los modelos de intervención, donde se incluyen nuevas formas de intervención, destacando las capacidades investigativas y de inteligencia, contrariamente a las meramente reactivas; por otro lado, se estima también como algo importante, la descentralización, la capacitación y la profesionalización con sustentos científicos (Cantú, 2014).

Dentro de algunas características de la cultura de las organizaciones policiales destacan: El uso de la violencia y del modelo de combate hacia la delincuencia y las estrategias para solucionar los conflictos, el rechazo de la comunidad hacia los procedimientos que utilizan, el tratar de ofrecer una buena imagen ante la sociedad, el predominio del pensamiento militar, tal como de “atrapar delincuentes”; así también, la percepción pública de la escasa transparencia en su accionar institucional y personal; sin embargo, también existe la percepción del riesgo, peligro y estrés, debido al auge criminal relacionados a otras variables como el narcotráfico, las prácticas de las coimas y la corrupción, así también predomina, un ambiente interno discrecional, disciplinario, de desconfianza y autoritarismo (Silva, 2011).

En el Perú, existen escasos estudios en la población policial a nivel nacional, sin embargo en la ciudad de Lima, Cajavilca, Palomino, Pozo y Rodríguez (2019) reportaron que un el 75.3% del personal policial se encuentra involucrado en su trabajo y en menor medida en la dimensión consistencia (72.7%), estos datos hacen referencia a la cultura organizacional del personal policial de tres comisarías de Lima, donde la mayoría se perciben empoderados de su trabajo que realizan, han desarrollado y priorizado estrategias para lograr la visión y misión institucional, con la intención de comprender y satisfacer las exigencias y necesidades de la población.

Sobre la indagación de referencias de la realidad problemática de la variable cultura en las organizaciones policiales, se propone indagar el siguiente problema de investigación:

¿Qué nivel de cultura organizacional presentan los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020?

Es importante destacar el tema de investigación debido a la escasa información que existe en el Perú sobre esta variable y mucho más en el personal policial, además porque sus aportes pueden contribuir al conocimiento de las variables relacionadas con el clima y el desempeño en sus integrantes; por ello, que desde la perspectiva teórica el estudio aportará información importante para la toma de decisiones respecto a la cultura organización en personal policial de esta

parte de la región Junín, por lo que se estima novedoso al no existir suficientes antecedentes sobre esta variable y mucho menos en la población de estudio, es por ello que llenará este vacío del conocimiento en esta área del desarrollo organizacional o de la gestión del talento humano.

Así mismo, se considera importante también desde el punto de vista social, porque se convertirá en un nuevo antecedente para incrementar la información ya existente; dicha indagación servirá como material de consulta para otros investigadores o estudiantes que tengan interés en el tema, así mismo para las instituciones castrenses para conocer las características de la cultura organización que presentan sus integrantes. En este sentido, no cabe duda que será un nuevo aporte a la ciencia en el área de la psicología organizacional y de otras especialidades.

En este sentido, el objetivo general, consiste en determinar el nivel de cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020, de igual manera se formulan objetivos específicos tales como:

Identificar el nivel de la dimensión involucramiento en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020, Identificar el nivel de la dimensión consistencia en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020, Identificar el nivel de la dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020 e identificar el nivel de la dimensión misión en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020, así mismo, se consideró pertinente caracterizar el nivel de cultura organizacional según edad, sexo y tiempo de servicio en la institución en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes reportados, se encontró el de Cajavilca, Palomino, Pozo y Rodríguez (2019), en su investigación, el propósito es determinar la relación entre liderazgo transformacional y cultura organizacional en las Comisarías de Canto Rey, La Huayrona y Zárate del PNP. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Todas las poblaciones son policías, hombres y mujeres que laboran en las comisarías es de 497. En los principales resultados se encontró que, entre las comisarías estudiadas, según la dimensión, la tasa de participación fue mayor que la de las otras dimensiones (75,3%), y la consistencia fue la de menor porcentaje (72,7%).

Bravo (2018) tiene como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Tribunal Supremo Militar de la Policía en 2015, mediante métodos de inferencia, hipotética, cuantitativa. La población estuvo conformada por trabajadores del Tribunal Supremo de la Policía Militar, y se utilizó un muestreo no probabilístico. Como principal resultado, se encontró que el 68,1% estaba en un nivel moderado y el 31,9% en un nivel alto. De manera similar, en términos de liderazgo de equipo, el 0,4% indicó un nivel bajo, el 63,5% indicó un nivel moderado y el 36,2% indicó un nivel alto. En términos de empoderamiento, el 5,8% está en un nivel bajo, el 64,2% está en un nivel moderado y el 30,0% está en un nivel alto. En la dimensión de flujo de trabajo, el 1,9% está en un nivel bajo, el 61,5% está en un nivel moderado y el 36,5% está en un nivel alto. En términos de estímulo y reconocimiento, el nivel bajo es 20,8%, el nivel moderado es 53,5% y el nivel alto es 25,8%.

Calderón (2018), cuyo objetivo general es determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los administradores de la Universidad Nacional de Tumbes; la investigación es cuantitativa, con un diseño no experimental, correlacional, trasversal, y la muestra estuvo conformada por 134 personas de regiones administrativas. Se utilizaron dos encuestas: cultura organizacional (Organizational Cultural Assessment Instrument OCAI) y la escala de opinión SL SPC. Como resultado, obtenemos un 49% de personas con tipo de

cultura de organizacional Clan, 32,8% de tipo de cultura jerarquizada, 10,4% de tipo de mercado y 7,5% de tipo adhocracia.

Atuncar (2018), cuyo objetivo general es determinar la relación entre cultura organizacional y compromiso organizacional; el diseño es no experimental, con un nivel de correlación descriptiva transversal, y la población está compuesta por todo el personal correspondiente a 60 trabajadores. Se aplicó la escala Likert para realizar un cuestionario de validez y fiabilidad. Los resultados muestran que, en el centro de salud, el 26.67% de las personas piensa que la cultura organizacional está en un nivel alto, el nivel medio es 66.67% y el nivel bajo es 6.67%.

Carro, Sarmiento, y Rosano (2017) en México, en su investigación, el propósito es determinar cómo la cultura organizacional afecta la sustentabilidad empresarial y aplicarla a la industria cerámica en Tlaxcala, México. El método incluye la adopción de los estándares culturales de Denison para los objetivos de desarrollo sostenible. Por ello, se diseñó y aplicó un instrumento y se diagnosticaron los factores del modelo mediante análisis de inferencia. Los resultados muestran que la cultura organizacional incide en los aspectos sociales e institucionales, y se cree que es necesario formular estrategias para considerar los aspectos de sustentabilidad como el eje sustantivo de la cultura corporativa.

Serpa (2017), en Colombia, en su investigación, su objetivo fue determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los agentes del SIJIN de la Policía Metropolitana de Santa Marta; para ello, se realizó un estudio de literatura utilizando diseños no experimentales y transversales. El estudio determinó que, si bien los cuerpos policiales cuentan con mecanismos de incentivo, y están comprometidos a crear una cultura organizacional estimulante que inspire un sentido de pertenencia organizacional, aún se pueden observar escándalos en los cuerpos policiales. La cultura organizacional se puede establecer sin afectar la satisfacción laboral de sus integrantes.

Bernedo (2017), en su investigación titulada, El Impacto de la Cultura Organizacional de la Policía en el Distrito Policial Sur en la Calidad de los Servicios Prestados a la Comunidad, el propósito es entender la cultura organizacional de la policía en la unidad de investigación como base para la calidad de los servicios

brindados por la sociedad. El estudio se basó en una muestra de 310 policías. La conclusión es que la cultura organizacional de los policías es débil, la cual se caracteriza por las diversas acciones de los policías; practica con valores diversificados; el objetivo no es compartido por todos los miembros; la cultura no ayuda a la identidad policial en sus instituciones; la comunicación es vertical, principalmente hacia abajo. Obviamente, la cultura organizacional no es buena.

Romero (2017), tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los operadores de una empresa avícola en Huarmey; el diseño es no experimental, transversal y descriptivo - correlacional, la muestra está formada por 160 trabajadores. Se utilizó la escala de cultura organizacional de Daniel Denison y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados muestran que el 33,13% de las muestras representan el nivel promedio de cultura organizacional general, seguido del 31,88% en un nivel muy bajo y el 17,50% en un nivel muy alto).

Campos (2017) tiene como objetivo determinar la cultura organizacional del personal administrativo; tipo de investigación básica descriptiva, diseño no experimental, la población de investigación está compuesta por 127 empleados del área administrativa, y la herramienta utilizada para recolectar datos de la variable cultural organizacional es un cuestionario. Los principales resultados mostraron que 78 trabajadores representaban un nivel regular con un 61,4%, otros 33 representantes tenían un nivel deteriorado con un 26% y 16 representantes del personal administrativo tenían una cultura organizacional adecuada con un 12,6%.

Arata y Castañeda (2014), consideró dentro de su principal objetivo, determinar en qué medida la verdadera cultura organizacional de la Policía Nacional Peruana ha afectado la seguridad nacional en el período 2013-2014. El método de investigación es cuantitativo, tiene un alcance descriptivo y un diseño no experimental, el número de personas en el estudio está representado por el total de la Policía de Lima, el número es 18,678 y la muestra es 376. Los resultados muestran que se sabe poco sobre la cultura organizacional actual en la PNP, porque el 56,38% de los encuestados cree que la cultura organizacional de la PNP

es regular y mala. Asimismo, el 43,62% de los entrevistados dijo que cree que el nivel de cultura organizacional en la PNP varía de bueno a excelente.

Campbell y Göritz (2014), con un enfoque cualitativo, estudiaron las similitudes de la cultura organizacional entre diferentes organizaciones corruptas. En este estudio, realizaron un análisis de contenido en entrevistas a 14 expertos independientes sobre su experiencia con organizaciones corruptas. Con este enfoque, se obtuvo conocimientos sobre diferentes organizaciones corruptas que abarcan diferentes ramas (por ejemplo, gobierno, comercio exterior, farmacia, deportes, industria de la construcción). Descubrimos que las organizaciones corruptas se perciben a sí mismas para luchar en una guerra, lo que lleva a asumir que "el fin justifica los medios". Este supuesto inspira muchos valores y normas de la cultura organizacional. Un valor importante en una organización corrupta es la "seguridad", y una norma importante es el castigo del comportamiento desviado (es decir, no corrupto). Además, los gerentes y empleados difieren en su percepción de la cultura organizacional. Mientras que la gerencia respalda valores como el éxito, los resultados y el desempeño, e implementa estos valores en sus normas de establecimiento de metas, los empleados hacen uso de estrategias de racionalización y respaldan los valores de seguridad y espíritu de equipo.

Ingram, Paoline y Terrill (2013), tuvieron como objetivo aplicar un enfoque multinivel al estudio de la cultura policial que identifica a los grupos de trabajo como entidades que influyen en las perspectivas ocupacionales de los oficiales. Se propuso que la cultura policial se evalúe de manera similar a los conceptos en criminología, como la eficacia colectiva y la cultura de la calle. El estudio se basó en datos de encuestas de cinco agencias de policía municipales para examinar qué tan fuertemente los oficiales dentro de 187 grupos de trabajo separados comparten cultura, así como el grado en que la cultura difiere entre estos grupos de trabajo. Los principales hallazgos sugieren que el grupo de trabajo sirve como un contexto viable que modela la cultura en las organizaciones policiales. Como tal, el estudio proporciona una manera de ir más allá de las conceptualizaciones de la cultura policial como un fenómeno puramente monolítico o a nivel individual.

En estas circunstancias, Denison (1996) refiere que la *Cultura Organizacional* es la columna vertebral de la organización, se basa en los valores, creencias y supuestos de cada integrante de la empresa para orientar su comportamiento y promover el trabajo conjunto. En este sentido, Schein (2004) menciona que la cultura se refiere al comportamiento grupal compartido en la organización, que puede resolver conflictos internos y externos, orientando así el comportamiento de los individuos en percepción, pensamiento y sentimiento.

Por su parte Chiavenato (2009) define que la cultura organizacional responde a las características propias de la organización (código genético organizacional), que determinan una forma de vida, una forma de pensar y una forma de comportamiento. También, la Cultura Organizacional es un modelo de supuestos compartidos en un grupo de una organización que permite adaptarse y resolver problemas externos e internos (María, 2010). De otro lado, Arbaiza (2017) considera la cultura organizacional como la norma de comunicación social entre los miembros de la organización, para definir metas, valores y políticas organizacionales, como un referente para generar identidad y fortalecer su compromiso, seguridad y satisfacción.

En cuanto a las *características* que determinan la cultura organizacional, Robbins y Judge (2013) mencionan las siguientes: 1) Innovación y toma de riesgos, cómo animar a los empleados a que presenten ideas innovadoras y a que puedan asumir riesgos; 2) Atención a los detalles, verificar cómo los empleados se adaptan a las funciones y acciones dentro de la organización; 3) Orientación a los resultados, obtener resultados o eventos, no métodos para alcanzar metas; 4) Orientación a la gente, cómo obtienen resultados las personas que colaboran dentro de la organización; 5) Orientación a los equipos, la forma de organizar las actividades, porque en muchas oportunidades el trabajo en equipo es la primera opción; 6) Dinamismo, las peculiaridades de los colaboradores determinan la preferencia por personas con mayor motivación y capacidad y 7) Estabilidad, cómo se organiza la organización para realizar diversas actividades.

Con respecto a los *niveles de cultura organizacional*, Schein (2004) hace mención a los siguientes niveles: *Artefactos*, se les denomina símbolos culturales

en los espacios de trabajo material y social; se les considera el nivel más visible y accesible; se encuentran personas que representan la cultura de manera importante dentro de la organización. El nivel *Valores*, se refieren a las creencias de una persona sobre lo que se debe o no se debe hacer, estos elementos suelen respaldar la carta de presentación de cualquier organización empresarial; porque representan toda la naturaleza del desarrollo que tiene lugar en el entorno laboral. Y el nivel *Supuestos*, se refiere a la creencia profunda que rige el comportamiento e instruye a los miembros de la organización sobre cómo percibir a las personas y las situaciones, que es lo más básico e importante en la cultura organizacional.

Por lo que se refiere a los *tipos de cultura organizacional*, existe una clasificación de Ritter (2008), que ha sido más aceptada y generalizada, clasificándola en cuatro: 1) *Cultura burocrática*, las llamadas organizaciones que realizan acciones de acuerdo con las regulaciones se basan en las normas directas de la organización; 2) *Cultura de clan*, invocada de manera organizacional que enfatiza la sociabilidad, se refiere a un alto grado de compromiso personal para producir la productividad y rentabilidad esperada por la organización; 3) *Cultura emprendedora*, la llamada organización tiene alta creatividad y capacidad para asumir riesgos; y 4) *Cultura de mercado*, por lo tanto, para las organizaciones que continúan logrando sus objetivos (especialmente en el campo financiero), la competencia y la orientación a las ganancias a menudo dominan.

Además, Chiavenato (2009), explica los siguientes tipos de culturas: 1) *Culturas conservadoras y culturas adaptables*, la característica de una cultura conservadora suele ser adoptar y conservar sus ideales, costumbres y tradiciones profundamente arraigadas en la organización. La característica de la cultura conservadora es un alto grado de rigidez y conservadurismo, y la cultura adaptable es flexible y extensible; y 2) *Culturas habituales y culturas activas*, las organizaciones con cultura habitual suelen tener un estilo de liderazgo autoritario, tienen una alta incidencia en la jerarquía, tienen alto contenido comunicativo en sentido vertical y tienen un carácter tributario a la hora de tomar acciones; por otro lado, una cultura activa se basa en un estilo de gestión participativo, tiene una forma horizontal de comunicación y colaboración, esta colaboración está orientada por la calidad del servicio y la retribución relacionada con la actitud de cada colaborador.

El modelo que sustentará el presente estudio es el *Modelo teórico de Denison (1990)*; el autor propone un modelo teórico de cultura organizacional, en el que describe la posible relación entre cultura organizacional y desempeño organizacional. El modelo que utilizan en varios países/regiones del mundo en la actualidad tiene un proceso de encuesta de más de 20 años, y su único propósito es poder entender la cultura organizacional a nivel multidimensional.

Denison (1990) señala que la cultura organizacional contiene cuatro dimensiones culturales, las cuales tienen un impacto en el desempeño de la organización, siendo las siguientes: *Involucramiento*, se refiere al tiempo durante el cual la organización autoriza, establece un grupo de trabajo y mejora las capacidades de las personas en los diferentes niveles de la organización durante el desarrollo efectivo. Según García (2017), los empleados son parte importante de cualquier organización, porque sin empleados, la empresa no tiene sentido, por eso es necesario asegurar el compromiso de los empleados con la empresa, el sentido de pertenencia a los empleados y el sentido de autonomía y responsabilidad entre todos los empleados. Por su parte, según Denison et al. (2003), es la autorización del personal, la construcción de individuos alrededor del equipo y el desarrollo de las capacidades del personal en varios campos de la organización. Considere los compromisos de los diferentes trabajadores y su influencia.

Otra dimensión es *Consistencia*, si la organización es coherente y está bien estructurada, la organización será más eficaz. El comportamiento se fundamenta en el valor que aporta cada integrante, permitiendo a los líderes y seguidores enfatizar sus posiciones y llegar a un acuerdo, fusionando así diferentes perspectivas y amplitud de conocimientos para lograr la mejor coordinación e integración (Denison, 1990). La integridad forma una cultura, que está formada por puntos de vista, valores y sistemas de símbolos comunes entendidos por los miembros de la organización; estos sistemas de control implícitos e invisibles basados en valores internos pueden ser herramientas efectivas de coordinación e integridad (y se basan en reglas claras, comparado con el sistema de control externo) (Khakpoor, Pardakhtchi, Qahremani, & Abulqasemi, 2009). Esta dimensión incluye la integración de los resultados de la visión conjunta, los cuales son valores

estables claramente definidos que existen cuando la empresa está bien integrada (Bonavía, Prado y García, 2010).

La dimensión *Adaptabilidad*, cuando una organización está en proceso de desarrollo y crecimiento, seguirá cambiando, por lo que la adaptabilidad es un elemento clave de su desarrollo y avance. Estos cambios suelen ser obvios en presencia de una empresa constituida o más grande, porque la sobreintegración puede demostrarse en casi la mayoría de los casos, lo que indica que existen algunas dificultades para cambiar y adaptarse a nuevas situaciones (Denison, 1990). La organización integrada apenas ha cambiado, por lo que la integración interna y la adaptabilidad externa pueden ser las ventajas de estas organizaciones. La organización respaldada está dirigida por el cliente, es riesgosa, puede aprender de los errores y tiene la capacidad y la experiencia para impulsar el cambio. Mejorar continuamente la capacidad de la organización para proporcionar servicios a los clientes, estas organizaciones suelen ver un aumento en las ventas y la participación de mercado (Imani, 2012). Tiene la capacidad de responder a los cambios ambientales y las nuevas necesidades de los clientes. Considera que una organización bien integrada suele ser la más difícil de cambiar, la integración interna y la adaptación externa entrarán en conflicto entre sí (Denison et al., 2003).

Por último, la dimensión *Misión*, muchas organizaciones no tienen un claro entendimiento de lo que quieren hacer y cómo pretenden hacerlo. La diferencia es que las organizaciones con metas claras tienen una dirección clara en el logro de sus metas, es decir, a través de la expresión de la visión común de cada miembro y/o elemento (Denison, 1990). En este caso, las organizaciones que no conocen el camino a seguir generalmente caerán en lugares imprevistos o no pueden tener éxito porque deben tener una dirección precisa para definir los objetivos organizacionales y los objetivos estratégicos mientras determinan los objetivos (Bonavía, Prado y García, 2010). Las organizaciones que se ven obligadas a cambiar sus objetivos principales son las que tienen problemas. Cuando una organización se ve obligada a cambiar su misión, es necesario cambiar su estrategia, estructura, cultura y comportamiento. En este caso, un líder fuerte puede determinar el punto de vista de la organización y crear una cultura que apoye ese punto de vista (Ahmady, Nikooravesh, y Mehrpour, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Corresponde a un tipo de investigación básica, porque a través de éste, se ha ejecutado una recopilación de información teórica sobre una determinada variable de la realidad, esta información permite aumentar los antecedentes sobre un tema de interés; dicha información es llamada también teórica porque no tiene fines aplicativos de forma directa o inmediata (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). En este caso, se recolectará información de la variable cultura organizacional en el personal policial.

Diseño de investigación: Comprende a un diseño no experimental y transeccional o transversal, debido a que no existe manipulación de ninguna variable, así también porque los datos se recopilan en un solo momento o tiempo único, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Cultura organizacional

Definición conceptual: La Cultura Organizacional es un modelo de supuestos compartidos en un grupo de una organización que permite adaptarse y resolver problemas externos e internos (María, 2010).

Definición operacional: La variable se medirá a través de la escala de 60 ítems, 4 dimensiones y 3 subescalas por cada dimensión. Presenta 5 alternativas de respuestas: Totalmente en desacuerdo, Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo, De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, así mismo reporta los resultados en niveles o categorías de alta, media y baja.

Indicadores: Los principales indicadores están referidos al Involucramiento, que incluye el empoderamiento, orientación del equipo, desarrollo de capacidades; la Consistencia, que incluye los valores fundamentales, los acuerdos, coordinación e integración; la Adaptabilidad, donde se encuentran el poder de crear el cambio, la orientación del consumidor y la enseñanza organizativa; finalmente la Misión que

involucra la dirección estratégica, las metas y objetivos, visión y liderazgo empresarial.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población comprende el personal perteneciente a la Región Policial de Huancayo, compuesta por el personal de diversas comisarías de la provincia de Huancayo, Tambo, Chilca, Escuadrón de Emergencia, Unidad de Servicios Especiales, VI Macro Región Policial, División de Tránsito, y el personal que labora en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional, haciendo un total de 845 efectivos policiales, entre varones y mujeres.

Criterios de Inclusión

Policías varones y mujeres.

Pertenecientes a las unidades de la VI región policial.

Que leyeron y aceptaron el consentimiento informado.

Participaron voluntariamente del estudio.

Criterios de Exclusión

Policías con descanso médico.

Personal que está de vacaciones, con licencia o permisos durante el recojo de información.

Policías que no desearon participar del estudio.

Muestra: Estuvo conformada por 171 policías que laboran en las diferentes dependencias de la Región Policial de Huancayo, varones y mujeres, edades entre 23 hasta 65 años; se entiende por muestra al segmento de una población la misma que se considera representativa del universo, que se selecciona con la finalidad de obtener información de determinadas variables de estudio (Muñoz, 2015).

Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia, el mismo que se entiende como un procedimiento de fácil acceso para el investigador que lo conlleve a obtener la

información de los elementos que constituyeron la muestra de estudio los mismos que se seleccionan debido a la facilidad y economía (Muñoz, 2015) . En este mismo sentido, las unidades de análisis fueron cada uno de los agentes policiales que participaron del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la encuesta para recaudar la información que es una herramienta conformada por un conjunto de preguntas estructuradas que sirven para medir la variable objeto de estudio o que se desea explorar, y como consecuencia obtener conseguir la información específica (Alarcón, 2013).

Instrumento

El instrumento utilizado en el estudio corresponde al Cuestionario Organizational Culture Survey, elaborado Denison (Universidad de Michigan- EE UU), fue adaptado al español por Bonavía, Prado y Barberá, (2009). Es un instrumento de autoadministración que evalúa las características personas o grupos de trabajo. Consta de 60 reactivos distribuidos en 4 rasgos culturales o dimensiones; presenta además 5 alternativas de respuesta. Las dimensiones son: a) Implicación que contiene el empoderamiento, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades, b) Consistencia que implica los valores, acuerdos y coordinación – integración, c) Adaptabilidad que incluye, la orientación al cambio, orientación al cliente y aprendizaje organizativo, d) Misión, tiene que ver con la dirección y propósitos estratégicos, metas y visión (Contreras & Gómez, 2018).

El instrumento cuenta con una confiabilidad a través de la consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach a nivel general y por cada una de las dimensiones que conforman el instrumento cuyos índices están entre el 0,70 hasta 0,97, lo que muestra que el instrumento posee adecuadas propiedades psicométricas para su utilización (Dextre, 2018).

Para el presente estudio se realizó baremos y percentiles de la escala general y las dimensiones, además se sacó la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach; según los datos obtenidos en la muestra estudiada.

3.5. Procedimientos

Se realizaron coordinaciones con las autoridades de la Región de policía para solicitar el permiso y las facilidades para desarrollar el estudio, previamente se preparó el material y los insumos pertinentes para el recojo de la información. Dicha actividad de recojo de la información se llevó a cabo durante 15 días, para lo cual se utilizó un formato Google a través de las redes sociales, como el correo electrónico, el WhatsApp, Messenger, Facebook y teléfono celular; así mismo, en el formato se describieron las instrucciones y el consentimiento informado para cada uno de los participantes, posteriormente los datos se trasladaron y organizaron en una matriz de Microsoft excel para el análisis.

3.6. Método de análisis de datos

La data de microsoft excel, se exportó a un programa estadístico SPSS 25, para realizar en análisis estadístico descriptivo de acuerdo a los objetivos enunciados; estos resultados se presentaron en tablas de frecuencia y porcentajes con sus interpretaciones.

3.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo se ha tenido en cuenta el principio de Beneficencia y no maleficencia, donde se trató de hacer el bien social asumiendo la responsabilidad de no hacer daño, se salvaguardó el bienestar y los derechos de todos los participantes, así mismo se consideraron los principios de fidelidad y responsabilidad social para con la ciencia y la comunidad. Se ha tenido en cuenta, el principio de integridad, en el cual se buscó promover la honestidad y veracidad de los resultados, rechazando el fraude, el subterfugio o tergiversación intencional de los mismos.

También se ha tenido en cuenta la justicia y la imparcialidad, ejerciendo un juicio razonable y tomando las precauciones de caso, asumiendo las limitaciones para que no se conduzcan ni se permitan prácticas injustas. También se prescribió, el derecho de respetar la dignidad de las personas a través de la autonomía, la privacidad, la confidencialidad y autodeterminación de los individuos, que han

tenido la oportunidad de ejercer y tomar decisiones de manera independiente, sin perjuicio de su bienestar físico, psicológico ni social, teniendo, además, como evidencia la información previa a través del consentimiento informado para cada uno de los participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	31,6
Medio	67	39,2
Alto	50	29,2
Total	171	100,0

En la tabla 1 se observa que el 39,2% de los colaboradores evidencian nivel medio de cultura organizacional, luego el 31,6% presentan nivel bajo y el 29,2% se encuentran en el nivel alto.

Tabla 2

Nivel de la dimensión involucramiento en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	35,1
Medio	60	35,1
Alto	51	29,8
Total	171	100,0

En la tabla 2 se observa que el 35,1% de los colaboradores evidencian nivel bajo en la dimensión involucramiento, luego otro porcentaje de 35,1% presentan nivel medio y el 29,8% se encuentran en el nivel alto.

Tabla 3

Nivel de la dimensión consistencia en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	32,7
Medio	73	42,7
Alto	42	24,6
Total	171	100,0

En la tabla 3 se observa que el 42,7% de los colaboradores evidencian nivel medio en la dimensión consistencia, luego el 32,7% presentan nivel bajo y el 24,6% se encuentran en el nivel alto.

Tabla 4

Nivel de la dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	31,0
Medio	80	46,8
Alto	38	22,2
Total	171	100,0

En la tabla 4 se observa que el 46,8% de los colaboradores evidencian nivel medio en la dimensión adaptabilidad, luego el 31,0% presentan nivel bajo y el 22,2% se encuentran en el nivel alto.

Tabla 5

Nivel de la dimensión misión en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59	34,5
Medio	62	36,3
Alto	50	29,2
Total	171	100,0

En la tabla 5 se observa que el 36,3% de los colaboradores evidencian nivel medio en la dimensión misión, luego el 34,5% presentan nivel bajo y el 29,2% se encuentran en el nivel alto.

Tabla 6

Nivel de cultura organizacional según edad, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

			Edad				Total
			<= 27	28 - 38	39 - 49	50 - 60	
Cultura organizacional	Bajo	Fr	19	21	9	5	54
		%	23,2%	31,8%	56,3%	71,4%	31,6%
	Medio	Fr	31	30	5	1	67
		%	37,8%	45,5%	31,3%	14,3%	39,2%
	Alto	Fr	32	15	2	1	50
		%	39,0%	22,7%	12,5%	14,3%	29,2%
Total	Fr	82	66	16	7	171	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 6 se observa que, en los colaboradores menores a 27 años, predomina el nivel alto y medio de cultura organizacional; en los de 28 a 38 años, un nivel medio y en los mayores de 39 años prevalece el nivel bajo

Tabla 7

Nivel de cultura organizacional según sexo, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Cultura organizacional	Bajo	Fr	41	13	54
		%	29,9%	38,2%	31,6%
	Medio	Fr	51	16	67
		%	37,2%	47,1%	39,2%
	Alto	Fr	45	5	50
		%	32,8%	14,7%	29,2%
Total	Fr	137	34	171	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 7 se observa un predominio del nivel medio en los varones (37.2%) y en las mujeres (47.1%) en cultura organizacional

Tabla 8

Nivel de cultura organizacional según tiempo de servicio en la institución, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

			Tiempo de servicio				Total
			<= 9	10 - 18	19 - 27	28 - 36	
Cultura organizacional	Bajo	Fr	23	18	8	5	54
		%	24,5%	30,5%	88,9%	55,6%	31,6%
	Medio	Fr	34	30	1	2	67
		%	36,2%	50,8%	11,1%	22,2%	39,2%
	Alto	Fr	37	11	0	2	50
		%	39,4%	18,6%	0,0%	22,2%	29,2%
Total	Fr	94	59	9	9	171	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 8 se observa que, según el tiempo de servicio, los colaboradores con menos de 9 años, predomina el nivel alto, los que tienen entre 10 a 27 años prevalece el nivel bajo, sin embargo, en aquellos con más de 28 años de trabajo en la institución, están en los niveles medios y altos.

V. DISCUSIÓN

El estudio sobre cultura organizacional en los colaboradores de la región policial de Huancayo, refleja los siguientes resultados, el 39,2% de los colaboradores evidencian niveles medios en cultura organizacional, el 31,6% niveles bajos y el 29,2% altos; por su parte Bravo (2018) reportó un predominio más amplio del nivel promedio o moderado (68,1%), sin embargo el nivel alto coincide con el presente estudio (31,9%); en este mismo sentido, Arata y Castañeda (2014), expresa que se sabe muy poco sobre la cultura organizacional en el personal de la policía, sin embargo se encontró que el 56,38% de encuestados estima que la cultura organizacional es regular a mala; pero el 43,62% manifiesta que la cultura organizacional varía entre buena a excelente.

Cabe resaltar que la Cultura Organizacional, es considerada como la columna vertebral de toda organización, se basa en los valores, creencias y supuestos de cada integrante para orientar su comportamiento y promover el trabajo conjunto (Denison, 1996), así también, Schein (2004) manifiesta que la cultura es el comportamiento grupal compartido dentro de una organización, que puede resolver conflictos internos y externos, orientando así el comportamiento, la percepción, el pensamiento y los sentimientos de los colaboradores. En el caso de los colaboradores policiales, si bien es cierto, tienen ciertos mecanismos de incentivos por su trabajo y están comprometidos en crear una cultura organizacional que alienta e inspira un sentido de pertenencia, aún se pueden observar desaciertos y escándalos; sin embargo, la cultura organizacional se puede implementar y establecerse sin afectar la satisfacción laboral de sus integrantes (Serpa, 2017).

Por su parte, Atuncar (2018), halló que el 26.67% del personal de salud, perciben un nivel alto, el 66.67% niveles medios y un 6.67% niveles bajos de cultura organizacional; por su parte, Calderón (2018), obtuvo un 49% de personas con un tipo de cultura organizacional Clan, 32,8% cultura jerarquizada, 10,4% un tipo de mercado y el 7,5% un tipo adhocracia; esta cultura en particular refleja ciertas características de una organización, que tiene que ver con el control, el orden y la estabilidad; sin embargo pueden variar según la organización o las

áreas, pero en lo posible, trata de enfatizar la estabilidad, el orden, la flexibilidad, el cambio y la adaptación. El cruce e integración de las variables genera cuatro tipos de culturas que son el clan (busca el control interno con la flexibilidad) la cultura adhocrática (centradas en el aspecto externo con un alto grado de flexibilidad), la cultura de mercado (se centran en el exterior, pero con estabilidad interna) y finalmente la cultura jerárquica donde incide lo interno, pero con control y estabilidad (Vivanco y Franco, 2012).

En otro momento, Romero (2017), encontró también el 33,13% de los encuestados un nivel promedio de cultura organizacional general, el 31,88% en nivel muy bajo y el 17,50% en muy alto, estos resultados se acercan a los obtenidos en el presente estudio porque se distribuyen entre los tres niveles, esto se podría explicar porque se utilizó el mismo instrumento en ambos estudios, sin embargo en este último se trató de personal administrativo de una avícola de la ciudad de Huarmey; estos datos difieren de Campos (2017) quién halló un 61,4%, del personal con niveles de cultura organizacional deteriorado y solo el 12.6% de manera adecuada. Estos últimos datos no dejan de ser coherentes con lo manifestado por Bernedo (2017) quien encontró en el personal policial una cultura organizacional débil, caracterizada por diversas acciones y componentes como la práctica de valores diversificados y con objetivos escasamente compartidos entre sus miembros; en este sentido, la cultura no ayuda a la identidad policial, donde la comunicación es vertical de arriba hacia abajo, por ello que no la consideran buena.

Esto nos reafirma en la premisa, que la cultura incide en el comportamiento social e institucional y además es pertinente enunciar estrategias para desarrollarla de manera sustentable a través de una cultura corporativa (Carro, Sarmiento y Rosano, 2017); en toda organización se tejen grupos y subgrupos de trabajo que funcionan juntos o separados; sin embargo no siempre tienen el mismo sentido de cultura, es por ello que el grado de cultura puede verse diferido entre grupos de la misma organización; esto nos sugiere que la cultura, sirve como un nexo para los grupos de trabajo en las organizaciones policiales y además declara que los conceptos de la cultura policial no es un fenómeno puramente monolítico o individual, sino que puede funcionar con diversidad dentro de una misma organización (Ingram, Paoline y Terrill, 2013).

En la dimensión de involucramiento, el 35,1% de los colaboradores evidencian niveles bajos, el 35,1% medio y el 29,8% un alto nivel, de idéntica manera, Bravo (2018), en términos de liderazgo, trabajo en equipo, empoderamiento y calidad de flujo en el trabajo, expresa que son indicadores de involucramiento laboral, reportó además, un predominio de niveles moderados con más del 60% seguido de los niveles altos, solo la dimensión de estímulo y reconocimiento fueron menores; sin embargo superaron el 50% seguido del nivel alto, en este sentido, el involucramiento, forma parte del tiempo en el cual la organización establece un grupo de trabajo y al mismo tiempo mejora las capacidades de los colaboradores en los diferentes niveles organizacionales; así también, a partir de esta práctica, se logra construir la identidad del equipo y desarrollar capacidades en el personal en varios aspectos de la organización (Denison, 1990 & Denison, et al. 2003); esta consideración forma parte importante de toda organización, porque sin colaboradores, no tiene sentido su existencia, por ello es necesario asegurar el compromiso de los trabajadores para que muestren su sentido de pertenencia, autonomía y responsabilidad entre todos los empleados (García, 2017).

En la dimensión consistencia, se observa que el 42,7% de los colaboradores evidencian nivel medio, el 32,7% presentan nivel bajo y el 24,6% un nivel alto; este dato se encuentra por debajo de lo encontrado por Cajavilca, Palomino, Pozo y Rodríguez (2019), en el personal de varias comisarías de un sector de Lima Este, donde reportó que en la dimensión de consistencia un 72,7%, se encuentran en nivel bajo. En este caso, la consistencia, es el valor que aporta cada integrante a la organización, permitiendo a los líderes y seguidores enfatizar en sus posiciones y llegar a un acuerdo, fusionando así diferentes perspectivas y extensiones de los conocimientos para lograr una mejor integración y coordinación (Denison, 1990). Hay que destacar que el personal policial ejerce una función pública y por su propia labor, la ciudadanía tiene una percepción dividida con respecto a los colaboradores; en su mayoría la función que ejercen es criticada negativamente por el ciudadano común quien la cataloga como una institución con altos índices de corrupción; en este sentido, Campbell y Göriz (2014), inspira muchos valores y normas en la cultura organizacional; y hace referencia que en una organización “corrupta” debe existir un castigo al comportamiento desviado; por ello es muy importante además,

que entre los gerentes y empleados no se difiera en la percepción de la cultura organizacional; de tal manera, que si la gerencia respalda los valores como el éxito, los resultados del desempeño e implementa valores, normas y metas; los empleados también harán buen uso de las estrategias de racionalización y respaldarán los valores de seguridad y ánimo de equipo.

En consecuencia, si una organización es coherente y está bien estructurada, será más eficaz, porque está formada por valores y sistemas de símbolos comunes que son asumidos por los miembros de la organización; estos sistemas de control implícitos e invisibles se basan en los valores internos que a la vez se convierten en herramientas efectivas de coordinación e integridad (Khakpoor, Pardakhtchi, Qahremani, & Abulqasemi, 2009). Esta dimensión integra, los resultados de una visión conjunta, con valores claros y estables dentro de la organización (Bonavía, Prado y García, 2010).

En concordancia con la dimensión adaptabilidad, el 46,8% de los policías evidencian niveles medios, el 31,0% niveles bajos y el 22,2% se ubican en niveles altos; en la otra dimensión que tiene que ver con la misión, el 36,3% evidenciaron niveles medios, el 34,5% niveles bajos y el 29,2% niveles altos. La adaptabilidad, es un elemento clave en el desarrollo y avance de una organización; en todo proceso los cambios son obvios dependiendo si la organización es pequeña o grande, es aquí donde aparece la sobreintegración, que indican algunas dificultades que suceden con la finalidad de cambiar y adaptarse a las nuevas situaciones (Denison, 1990). En este sentido la integración es interna y la adaptabilidad externa, que son dos ventajas de toda organización, como capacidad para responder a los cambios ambientales y a las nuevas necesidades de los usuarios.

Finalmente, la misión, es una dimensión de tanto valor como las anteriores en cualquier organización, pues, si su entendimiento no está claro, puede tener dificultades, a diferencia de aquellas que tienen las metas claras, éstas presentan una dirección para el logro de las mismas, es decir, a través de la expresión de la visión de cada miembro y/o elemento (Denison, 1990). En este caso, las organizaciones que no conocen el camino a seguir generalmente caerán en lugares

imprevistos o no podrán tener éxito, porque deben tener una dirección precisa para definir los objetivos organizacionales (Bonavía, Prado y García, 2010). Al analizar la cultura en las organizaciones policiales, es preciso considerar que es una variable que afecta o influye en la productividad, desempeño y desarrollo sustentable de la organización, es aquí donde se encuentran los valores como la misión, la flexibilidad, la consistencia y el involucramiento; además de la creatividad, iniciativa, trabajo en equipo y la competitividad (Carro, Sarmiento & Rosano, 2017).

En otras palabras, la cultura viene a ser la personalidad de una organización, o las características que generan su identidad que las hace diferentes de las otras, donde se pueden percibir características negativas o positivas, que influyen en el sistema interno o externo de las organizaciones (Llanos, 2016). Actualmente, existe una necesidad de cambio sustantivo en las organizaciones policiales y militares del país, esto debido a la presencia de diversos factores sociales, como la delincuencia, la violencia social y doméstica, el abuso policial y la desacreditación, así como la poca confianza de la población hacia sus miembros que la conforman. En esta situación, muchos gobiernos han iniciado una serie de reformas para cambiar los modelos de intervención y estos cambios también involucran el comportamiento, la ética y la cultura de las organizaciones, muy aparte de la descentralización, la capacitación y la profesionalización de los colaboradores policiales (Cantú, 2014).

Es precisamente en estos nuevos escenarios, donde surgen las oportunidades y necesidades para continuar indagando las características de las organizaciones, principalmente las policiales que cumplen un rol muy importante dentro de la sociedad, y es en esta dirección que se deben continuar las investigaciones futuras.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. - Se observa una distribución de los resultados en los tres niveles de cultura organización; sin embargo, existe un predominio en el nivel medio, donde se expresan los valores, las creencias y suposiciones que presentan los trabajadores hacia la institución policial.
- Segunda. - Se evidencia una distribución casi equitativa en los tres niveles de involucramiento en los colaboradores de la policía nacional, destacando el nivel promedio y alto; lo que significa que Empoderamiento y orientación a los trabajadores.
- Tercera. - Se observa un predominio del nivel medio (42,7%) en la cultura organizacional de los colaboradores policiales en la dimensión consistencia, es aquí donde se pone de manifiesto, los valores fundamentales, los acuerdo, la coordinación e la integración.
- Cuarta. - Se observa una predominancia del nivel medio de adaptabilidad en los colaboradores policiales, caracterizándose por el poder de crear el cambio, la orientación al consumidor y la enseñanza organizativa.
- Quinta. - Se observa una distribución casi equitativa en los niveles de la misión de los colaboradores; destacando la, dirección estratégica, las metas, objetivos, la visión y el liderazgo empresarial.
- Sexta. - Se observa un predominio del nivel medio de cultura organizacional en los varones y mujeres trabajadores de la organización policial, dicha cultura se pone de manifiesto en el Involucramiento, la consistencia, la adaptabilidad y la misión.
- Séptima. - Se observa que, en los colaboradores menores a 27 años de edad, predomina el nivel alto y medio de cultura organizacional; en los de 28 a 38 años, el nivel medio y en los mayores de 39 años prevalece el nivel bajo. Esto indica que la cultura organización decae conforme avanza la edad de los trabajadores.

Octava. - Se observa según el tiempo de servicio que, en los colaboradores con menos de 9 años, predomina el nivel alto, los que tienen entre 10 a 27 años prevalece el nivel bajo, sin embargo, la mayoría de los que tienen más de 28 años de trabajo en la institución, están en los niveles medios y altos. Esto indica que los niveles altos de cultura se manifiestan en los trabajadores con menos años de antigüedad y en aquellos con más años en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Incentivar la cultura organización en los trabajadores que presentan niveles bajos y medios de cultura organización a través de sesiones o jornadas de capacitación.

Los responsables de la toma de decisiones, deben proponer capacitación para facilitar el desarrollo de la cultura organizacional en las dimensiones de involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión en los trabajadores policial de la región Huancayo.

Para futuras investigaciones se sugiere ampliar el estudio con poblaciones de toda la región de Junín con la finalidad de poder contrastar la información obtenida; asimismo, incluir variables sociodemográficas personales y organizacionales.

REFERENCIAS

- Ahmady, G.A.; Nikooravesh, A. y Mehrpour, M. (2016). Effect of Organizational Culture on knowledge Management Based on Denison Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences Volume 230, 12 September 2016, Pages 387-395*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311508>
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (2ª edición). Lima: Editorial Universitaria URP.
- Arata, M. y Castañeda, F. (2014). *La cultura organizacional en la Policía Nacional del Perú y su influencia en la Seguridad Nacional 2013 – 2014*. <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/caen/81>
- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Lima: Universidad ESAN.
- Atuncar, J. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21395/Atuncar_SJT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernedo, V. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la región policial sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa – 2015*. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/907/T036_4336913_9_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bonavía, T.; Prado, V. & Barberá, D. (2009). *Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey*. *Psicothema* , 633-638.
- Bravo, L. (2018). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Tribunal Supremo Militar Policial 2015*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16176/Bravo_MLP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cajavilca, M. V.; Palomino, L.; Pozo, A. y Rodríguez, J. K. (2019). *Análisis de la Cultura Organizacional y Liderazgo Transformacional de la Policía Nacional*

del Perú. Caso Comisarías PNP Canto Rey, La Huayrona y Zárate. (Tesis de Maestría). Universidad ESAN
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1674/2019_MAGP_16-1_05_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, A. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/313/TESIS%20-%20CALDERON%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campbell, J.L. y Göritz, A.S. (2014). Culture Corrupts! A Qualitative Study of Organizational Culture in Corrupt Organizations. *J Bus Ethics* 120, 291–311.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-013-1665-7>

Campos, A. (2017). *Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8817/Campos_SAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cantú, E. (2014). La cultura organizacional y el modelo de policía en México - *CIENCIA UANL / AÑO 17, No. 67, MAYO-JUNIO 2014*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://cienciauanl.uanl.mx/?p=1677>

Carro, J.; Sarmiento, S. & Rosano, G. (2017). *La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300773>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2 a ed. México: McGrawHill.

Contreras, A. B., & Gómez A., (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista De Investigación Sigma / Vol. 05, N° 1, 2018* (pág. 59-86)

Denison, D. (1990). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Bogotá: Legis.

- Denison, D. (1996). What is the Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars. *Academy of Management*, 21(3), pp. 619-654. <http://www.jstor.org/stable/258997>
- Denison, D.R. Haaland, S. Goelzer, P. (2003). *Corporate culture and organizational effectiveness: Is there a similar pattern around the world?*. J. Osland (Ed.), *Advances in Global Leadership*, 3, Emerald Group Publishing Limited, West Yorkshire (2003), pp. 205-227
- Dextre, Y. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional en colaboradores de Instituciones del rubro Salud Chimbote*. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.
- García, V. (2017). *Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332017000100004&script=sci_arttext
- Hernández R., Fernández C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. – 6ta. Edición, Editorial Mac Graw – Hill. México.
- Imani, R. (2012). Creativity, innovation and knowledge: power pilots in new millennium with attitude to knowledge –based economy. Tehran (Iran): ZArinmehr. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No.1.
- Ingram, J.; Paoline, E. y Terrill, W. (2013). *A multilevel framework for understanding police culture: the role of the workgroup*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1745-9125.12009>
- Khakpoor, A., Pardakhtchi, M., Qahremani, M., & Abulqasemi, M. (2009). Investigating organizational culture dimensions and knowledge management among members of faculty. *Rahbord Farhang*, 5th NO.
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión Humana – Universidad Ecotec*. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- María, G. (2010). *Diagnóstico de la cultura organizacional: el impacto de los valores organizacionales en el rendimiento de las tercerizaciones*, Elsevier, Brasil.

- Muñoz C.I. (2015). *Metodología de la investigación – Ciencias sociales –* Primera edición Oxford University Press México, S.A. de C.V., <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018). *Panorama laboral 2018 en América Lina y el Caribe. Edición aniversario.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_654969.pdf
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación.* 1ed. Buenos Aires: La Crujía.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional.* 15a ed. México: Pearson.
- Romero, Y. (2017). *Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017.* http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3369/Romero_RYY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística.* (1.a ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Schein, E. (2004). *Organizational Culture and Leadership.* 3ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Serpa, P. (2017). *Incidencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los agentes de la Sijin de la policía metropolitana de Santa Marta.* https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12415/1/2017_incidenca_cultura_organizacional.pdf
- Silva, C. (2011). *Policía, encuentros con la ciudadanía y aplicación de la ley en la ciudad de Nezahualcóyotl, México; Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.* <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2972/1.pdf>

Vivanco J. S., y Franco R., (2012). *Los tipos de cultura organizacional y el rendimiento de las pymes en Aguas calientes*. XVII Congreso Internacional de Contaduría administración e informática.
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C28.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	La <i>Cultura Organizacional</i> es la columna vertebral de una organización, la cual encuentra su base en los valores, creencias y suposiciones de cada miembro de la empresa, orientando su comportamiento y facilitando el trabajo en común (Denison, 1996).	La variable se medirá a través de la escala de 60 ítems, 4 dimensiones y 3 subescalas por cada dimensión. Presenta 5 alternativas de respuestas: Totalmente en desacuerdo, Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, así mismo reporta los resultados en niveles o categorías de alta, media y baja.	Involucramiento	Empoderamiento Orientación del equipo Desarrollo de capacidades	Ordinal
			Consistencia	Valores fundamentales Acuerdo Coordinación e integración	
			Adaptabilidad	Poder de crear el cambio Orientación en el consumidor Enseñanza organizativa	
			Misión	Dirección estratégica Metas y objetivos Visión Liderazgo Empresarial	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON

EDAD: _____

SEXO: _____

TIEMPO DE SERVICIO: _____

A continuación, encontrará una serie de frases relacionadas con la cultura organizacional que percibes en tu institución, Lea cada una de las frases y conteste de acuerdo a la siguiente escala marcando con una (X).

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo (ND/NA)	De acuerdo (DA)	Totalmente de Acuerdo (TA)

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no hay respuestas correctas ni incorrectas y serán estrictamente confidenciales:

Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1 : Implicación o involucramiento	1	2	3	4	5
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					

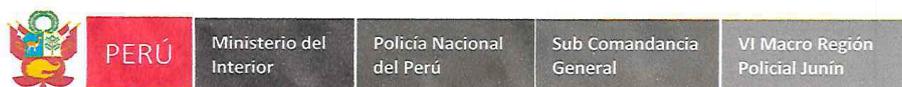
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.					
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.					
DIMENSIÓN 2: Consistencia		1	2	3	4	5
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan.					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”.					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.					
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.					
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.					
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.					
DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad		1	2	3	4	5
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
32	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					

34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.					
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.					
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
43	Muchas ideas "se pierden por el camino".					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda".					
DIMENSIÓN 4: Misión		1	2	3	4	5
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.					
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.					
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					

56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.					
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.					
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO

Anexo 4: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



Huancayo, 05 de noviembre del 2020.

SEÑOR : **BACHILLER EN PSICOLOGÍA HUMANA
Gina Daisy OYOLA GUILLEN**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle el saludo cordial de la Corporación de Oficiales y Suboficiales de la VI Macro Región Policial Junín y en el mío propio; asimismo, para hacer de su conocimiento sobre la solicitud de permiso para realizar su trabajo de investigación en el personal Policial de la Provincia de Huancayo, denominado "CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA REGIÓN POLICIAL DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO, 2020",

Es propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal, y a la vez autorizar el desarrollo de su Trabajo de Investigación en esta Jurisdicción Policial, agradeciéndole por anticipado la remisión de los resultados de su investigación para nuestro conocimiento y demás fines.

Atentamente.



Alejandro N. MEDO ECHEVARRIA
GENERAL PNP
JEFE DE LA VI MACRO REGION POLICIAL
JUNIN

Anexo 5: Autorización de aplicación de instrumento

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

16 de noviembre del 2020

Mediante la presente Yo Yomyra Maybell DEXTRE SANCHEZ, con DNI N° 73144711, de la ciudad de Chimbote **AUTORIZO** a la Bachiller en Psicología Gina Daisy OYOLA GUILLEN, con DNI N° 43494814, de la ciudad de Huancayo, el uso del Instrumento de Recolección de Datos denominado **ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON**, el cual fue utilizado en mi Trabajo de investigación "Propiedades psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional en colaboradores de Instituciones del rubro Salud Chimbote", dicho uso será exclusivamente académico y de investigación.

ATENTAMENTE:



Yomyra Maybell DEXTRE SÁNCHEZ
DNI N° 73144711
Lic. en Psicología

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro haber sido informado sobre los fines del estudio sobre Cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020. Declaro que mi participación es voluntaria y que he sido informado del carácter confidencial con que serán tratados los datos obtenidos.

Firma: _____

Firma Participante-----

Día:...../...../.....

Atte.: Autora:

Gina Daisy Oyola Guillen

Estudiante de Psicología

Universidad Cesar Vallejo

Anexo 7: Gráficos de los resultados

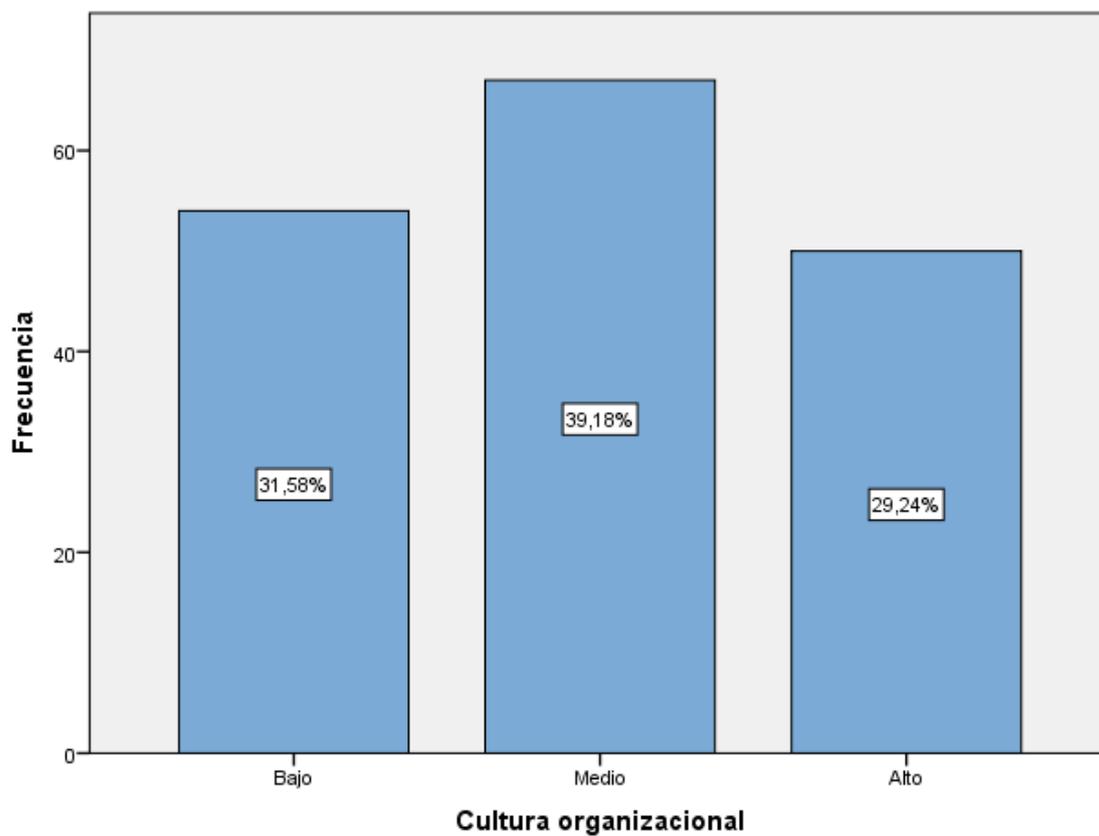


Gráfico 1: Nivel de cultura organizacional en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

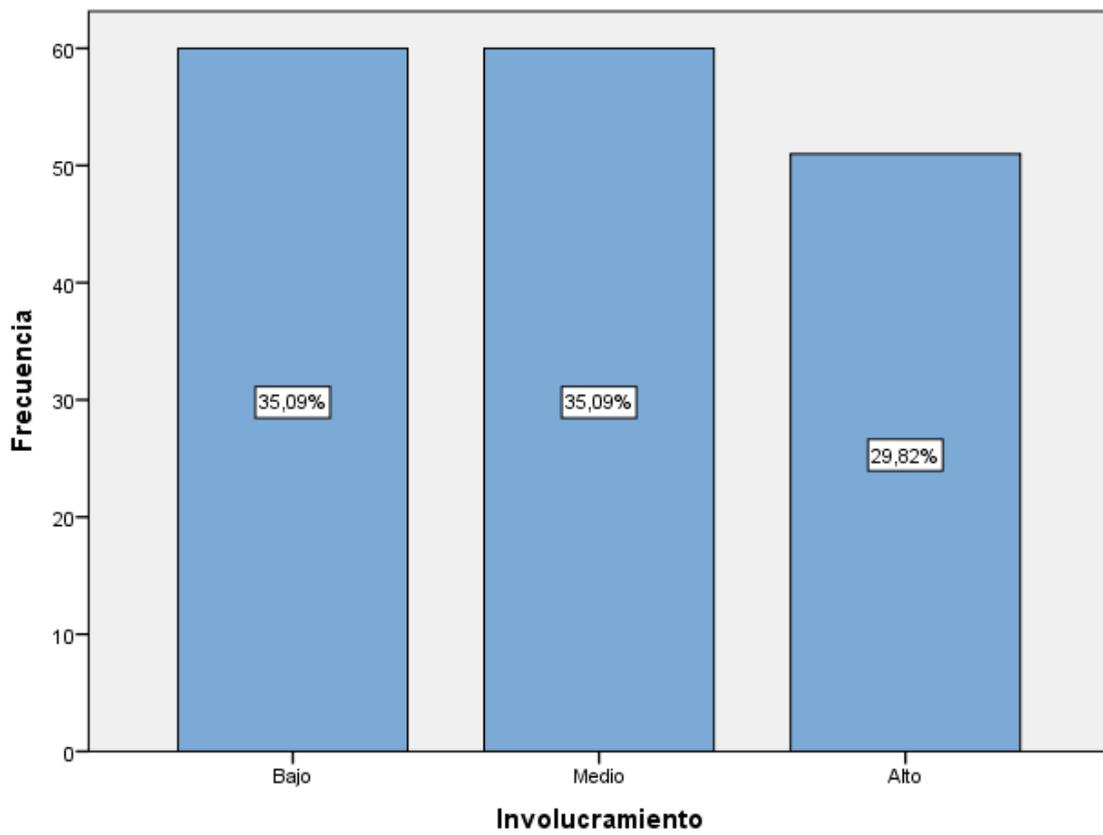


Gráfico 2: Nivel de la dimensión involucramiento en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

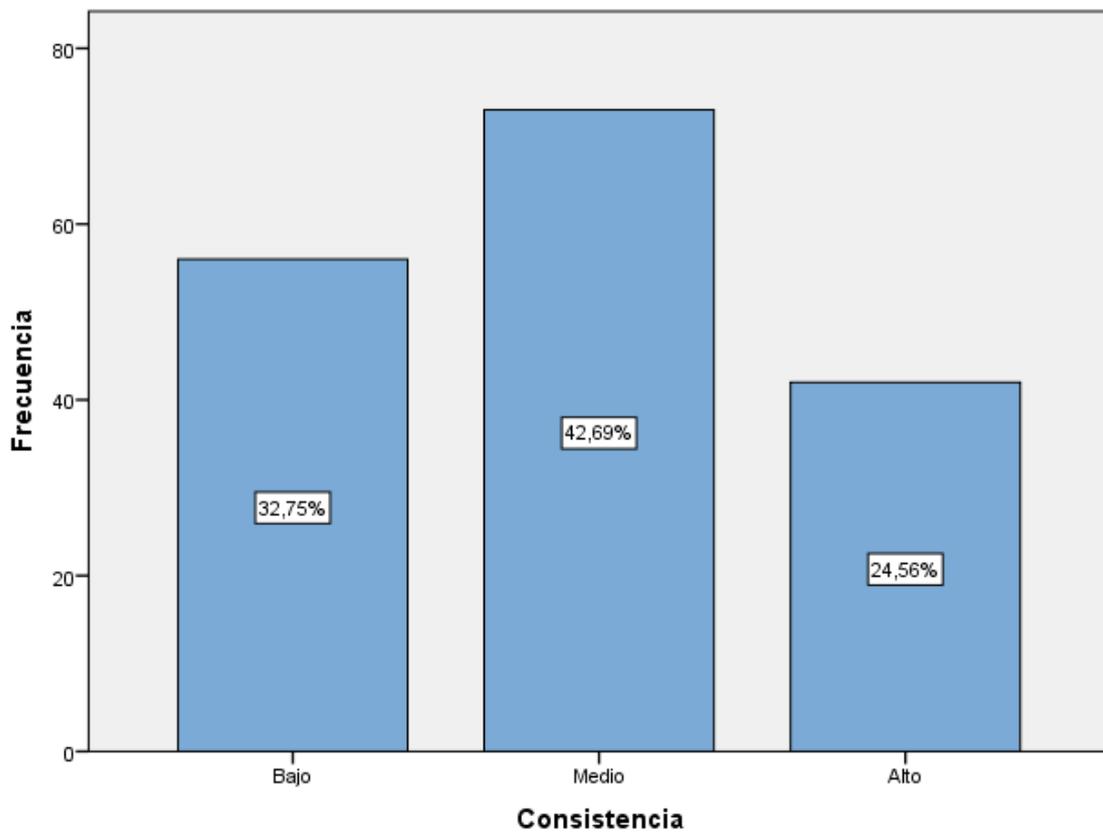


Gráfico 3: Nivel de la dimensión consistencia en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

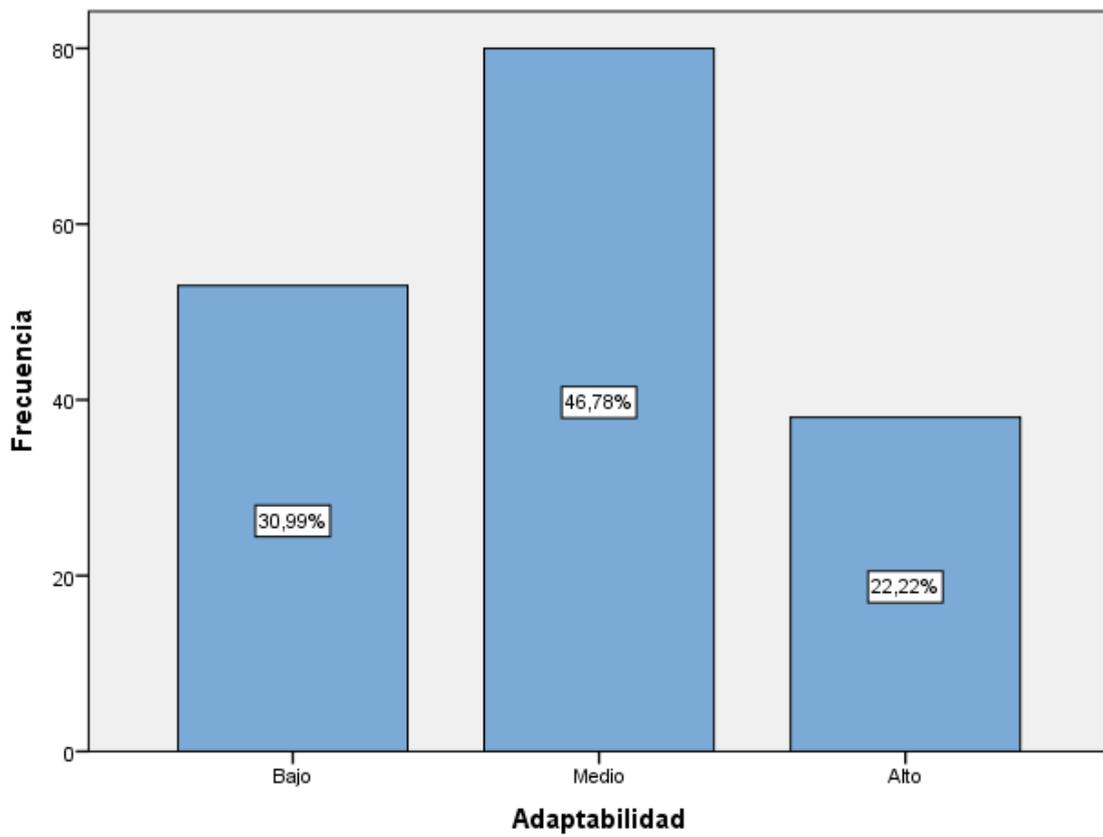


Gráfico 4: Nivel de la dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

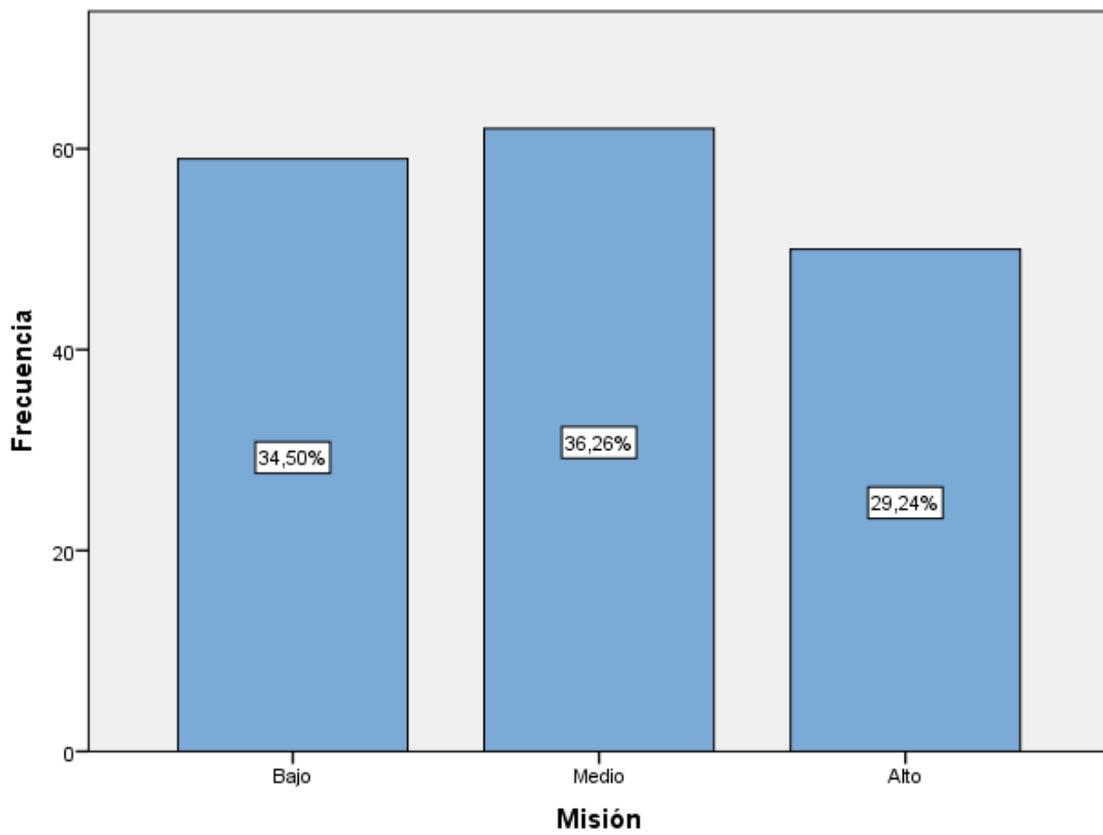


Gráfico 5: Nivel de la dimensión misión en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

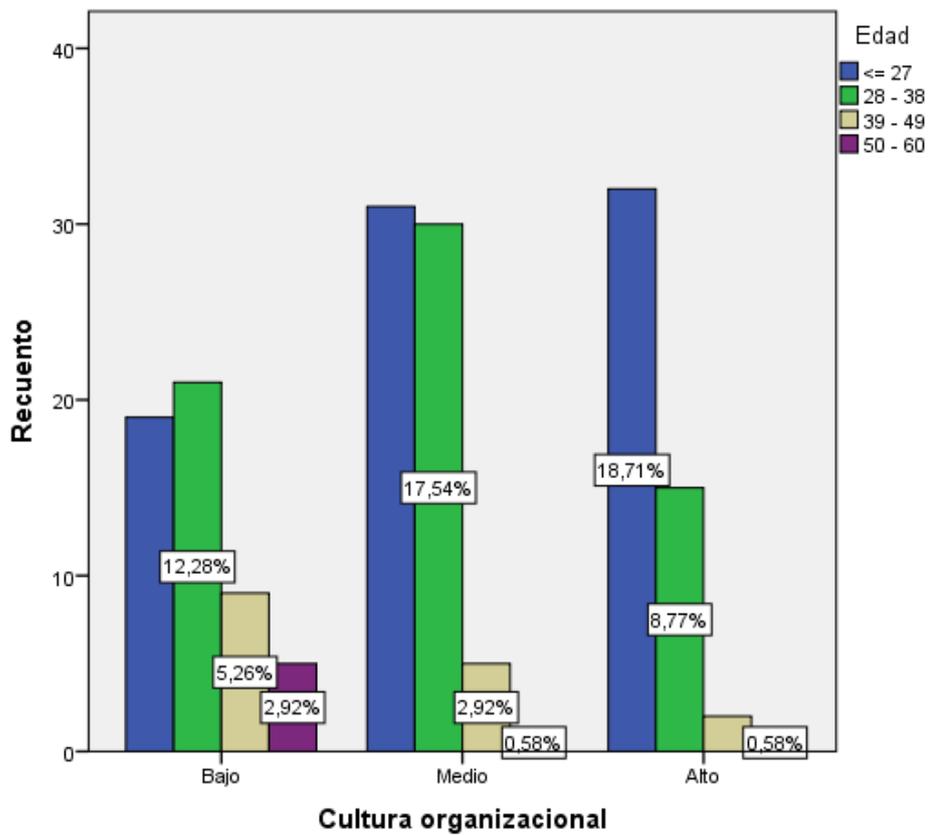


Gráfico 6: Nivel de cultura organizacional según edad, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

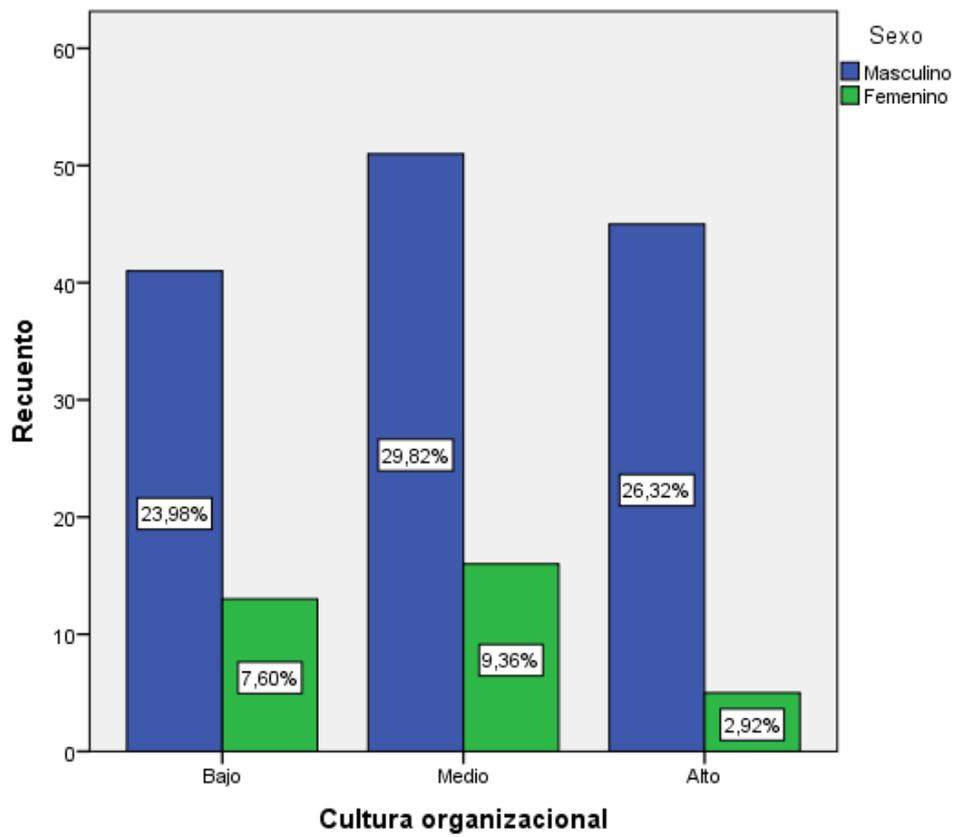


Gráfico 7: Nivel de cultura organizacional según sexo, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

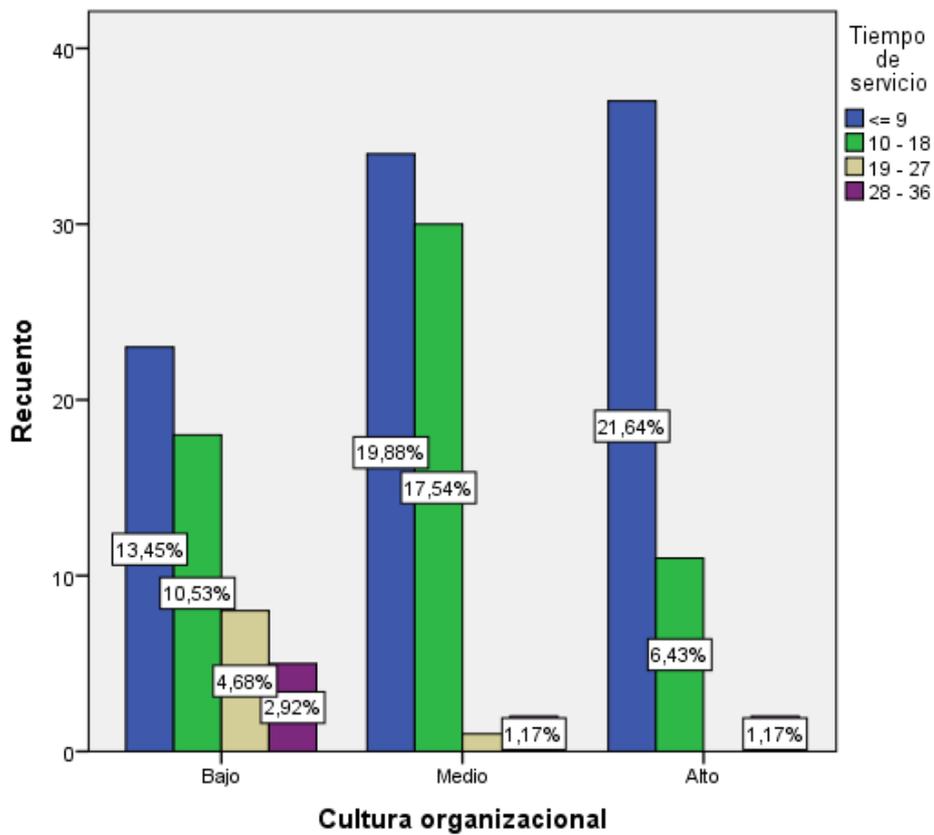


Gráfico 8: Nivel de cultura organizacional según tiempo de servicio en la institución, en los colaboradores de la Región Policial de la provincia de Huancayo, 2020

Anexo 8: Baremos y confiabilidad de la prueba

Tabla 9

Baremos de las puntuaciones

	Cultura organizacional	Involucramiento	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	Nivel
Mínimo	91	19	15	22	19	
Máximo	300	75	75	75	75	
5	168,60	36,60	40,20	43,80	42,60	
10	187,20	44,00	46,00	46,00	46,00	
15	199,80	46,00	48,00	48,80	49,60	
20	208,00	51,40	50,00	51,00	52,00	Bajo
25	212,00	53,00	52,00	52,00	54,00	
30	217,00	55,00	53,00	53,00	56,00	
35	222,00	55,20	54,00	54,00	57,00	
40	224,00	56,00	55,00	55,00	58,00	
45	227,40	58,00	56,00	56,00	58,40	
50	230,00	59,00	57,00	57,00	60,00	
55	234,60	60,00	58,00	57,60	60,00	Medio
60	237,00	60,00	59,00	59,00	60,00	
65	239,00	60,00	59,00	60,00	60,00	
70	241,00	62,40	60,00	60,00	61,00	
75	245,00	64,00	60,00	60,00	63,00	
80	251,00	66,00	61,00	61,00	64,00	
85	257,00	69,20	63,00	63,00	67,00	
90	267,60	71,00	67,00	66,80	69,80	Alto
95	285,60	75,00	73,00	72,60	75,00	
100	300,00	75,00	75,00	75,00	75,00	

Tabla 10

Baremos de la escala general y por dimensiones

Nivel	Cultura organizacional	Involucramiento	Consistencia	Adaptabilidad	Misión
Bajo	91-217	19-55	15-53	22-53	19-56
Medio	218-241	56-62	54-60	54-60	57-61
Alto	242-300	63-75	61-75	61-75	62-75

Tabla 11

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de ítems
,965	60

En el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es 0,965 para el cuestionario de cultura organizacional, estos resultados nos indican que el instrumento es confiable.