



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal
administrativo en la unidad de trámite documentario en una
Universidad Nacional – Cusco

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Arias Urrutia, Rosa Carolina (ORCID: 0000-0003-4105-4104)

ASESOR:

Mgt. Ramos Serrano, Shelby Hubert (ORCID: P0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi señor Jesucristo

Quien me hace más fuerte y valiente en todas las situaciones de mi vida

A mis queridos padres

Los seres que más amo en esta vida Julito y Marujita, por ser la fuente de mi inspiración para superarme cada día, quienes, con su amor, sus sabios consejos, su ejemplo confiaron en mí apoyándome en cada etapa de mi formación profesional

A mi esposo

Por ser mi compañero de vida, por recorrer este camino juntos, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad por su constante apoyo y motivarme a ser cada día mejor persona.

A mis queridas hijitas

Claudia y Diana por ser mi mayor orgullo el motor y motivo de mi vida por enseñarme a ser mejor mamá cada día

A mis hermanos.

Que de una u otra forma están en mi vida, para reír, llorar y aconsejarnos, y por mantenernos siempre unidos a ustedes muchas gracias

Agradecimiento

Agradezco a mi tutor, persona de gran sabiduría quien ha guiado con paciencia, dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración el cual permitió el desarrollo de este trabajo.

A los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo.

A mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

dedicatoria	II
agradecimiento	III
índice de contenidos	IV
índice de tablas	V
índice de figuras	VI
resumen	VII
abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Frecuencia de la variable cultura organizacional</i>	26
Tabla 2: <i>Frecuencia de la dimensión valores</i>	27
Tabla 3: <i>Frecuencia de la dimensión creencias</i>	28
Tabla 4: <i>Frecuencia de la dimensión clima</i>	29
Tabla 5: <i>Frecuencia de la dimensión normas</i>	30
Tabla 6: <i>Frecuencia de la dimensión símbolos</i>	31
Tabla 7: <i>Cruce de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral</i>	32
Tabla 8: <i>Cruce de la dimensión valores y la satisfacción laboral</i>	33
Tabla 9: <i>Cruce de la dimensión creencias y satisfacción laboral</i>	34
Tabla 10: <i>Cruce de la dimensión clima y satisfacción laboral</i>	35
Tabla 11: <i>Cruce de la dimensión normas y satisfacción laboral</i>	36
Tabla 12: <i>Niveles de correlación bilateral</i>	37
Tabla 13: <i>Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y satisfacción laboral</i>	51
Tabla 14: <i>Correlación de Spearman entre los valores y la satisfacción laboral</i>	52
Tabla 15: <i>Correlación de Spearman entre las creencias y la satisfacción laboral</i>	53
Tabla 16: <i>Correlación de Spearman entre el clima laboral y la satisfacción laboral</i>	54
Tabla 17: <i>Correlación de Spearman entre las normas y la satisfacción laboral</i>	55

Índice de figuras

Figura 1: <i>Histograma de frecuencias de la variable cultura organizacional</i>	26
Figura 2: <i>Histograma de frecuencias de la dimensión valores</i>	27
Figura 3: <i>Histograma de frecuencias de la dimensión creencias</i>	28
Figura 4: <i>Histograma de frecuencias de la dimensión clima de la cultura organizacional</i>	29
Figura 5: <i>Histograma de frecuencias de la dimensión normas de la cultura organizacional</i>	30
Figura 6 <i>Histograma de frecuencias de la dimensión símbolos de la cultura organizacional</i>	31
Figura 7: <i>Histograma del cruce de variables cultura organizacional y satisfacción laboral</i>	32
Figura 8: <i>histograma del cruce de la dimensión valores y satisfacción laboral</i>	33
Figura 9: <i>Histograma del cruce de la dimensión creencias y satisfacción laboral</i>	34
Figura 10: <i>Histograma del cruce de la dimensión clima y satisfacción laboral</i>	35
Figura 11: <i>istograma del cruce de la dimensión normas y satisfacción laboral</i>	36

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Trámite Documentario de una Universidad Nacional del Cusco. El presente estudio es de tipo de investigación aplicada, cuantitativa, descriptiva y correlacional. La población está integrada por un total de 50 servidores entre varones y mujeres que trabajan en la Unidad de Trámite Documentario de una Universidad Nacional - Cusco. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado ha sido el cuestionario. Se utilizó el instrumento mediante jueces expertos para evaluar la cultura organizacional y para el segundo instrumento es el cuestionario de satisfacción laboral. Luego para establecer la obtención del margen de Alfa de Cronbach se obtiene un coeficiente de 0.910 para el instrumento cultura organizacional y para el instrumento de satisfacción laboral se obtiene un coeficiente de 0.768. Los resultados en la prueba de hipótesis general mediante el estadístico Rho de Spearman muestran una correlación positiva en grado moderada ($\rho = 0,516$); así como estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre las dos variables. Se concluye que existe una relación significativa a 0.05 fuerte y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal administrativo de la Unidad de Trámite Documentario de una Universidad Nacional - Cusco. Esto significa que el personal administrativo tiene conocimiento que existe una buena cultura organizacional que permitirá realizar las labores con dedicación y esmero siguiendo las normas establecidas por la Institución a su vez estar satisfechos con el trabajo encomendado.

Palabras claves: Cultura organizacional, satisfacción laboral, personal administrativo, ambiente de trabajo

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between Organizational Culture and Satisfaction in the work of the administrative staff of the Documentary Processing Unit of a National University of Cusco. The present study is of a, applied, quantitative, descriptive and correlational type of research. The population is made up of a total of 50 male and female servers who work in the Documentary Processing Unit of a National University - Cusco. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The instrument was used by expert judges to evaluate the organizational culture and for the second instrument is the job satisfaction questionnaire. After being able to establish the Cronbach's alpha margin, a coefficient of 0.910 is obtained for the organizational culture instrument and for the job satisfaction instrument, a coefficient of 0.768 is obtained. Spearman shows a positive correlation to a moderate degree ($\rho = 0.516$); as well as statistically significant ($p < 0.05$), between the two variables. It is concluded that there is a significant relationship at 0.05 strong and direct between the organizational culture and the job satisfaction of the administrative personnel of the Documentary Processing Unit of a National University - Cusco. This means that the administrative staff is aware that there is a good organizational culture that will allow them to carry out the tasks with dedication and care following the standards established by the Institution, in turn being satisfied with the work entrusted to them.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, administrative staff, work environment