



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
QUELLOUNO - LA CONVENCION - CUSCO 2019"**

PRESENTADA POR:

BACH. PALOMINO SANCHEZ, WINY JAMILET

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESORA:

DRA. ASUNTA YOLINDA, MOLINA VASQUEZ

AREQUIPA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con amor a mis padres Sonia y Ramiro, de los cuales me siento orgullosa, ya que con su apoyo he podido salir adelante. Sus orientaciones y dedicación lograron hacer de mí una mujer de bien.

A mi hermano Brandol por ser mi más grande motivación.

A mi hermana, que, aunque ya no esté conmigo físicamente, yo sé que estuvo ahí en mis desvelos, en mis alegrías y en los momentos más difíciles, por eso a ti Karol Mashiel, te dedico mi esfuerzo donde te encuentres. Te amo, algún día nos volveremos a ver.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi mayor gratitud y aprecio a:

*La Escuela Profesional de Administración y
Negocios Internacionales.*

*La Dra. Yolinda Molina Vasquez por el
permanente y detallado asesoramiento y su
guía durante el desarrollo de la
investigación.*

*A la Municipalidad Distrital de Quellouno,
por su interés, colaboración y apoyo.*

RESUMEN

La presente investigación denominada, “Cultura Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019” surge en consideración de la actitud del colaborador frente a las labores que desempeña en el entorno laboral, por ello tiene como objetivo general: “Analizar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019”.

La metodología del estudio fue de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, y diseño de investigación no experimental, de corte transversal, donde se consideró una muestra censal equivalente a 80 colaboradores administrativos de la municipalidad de Quellouno; para obtener la información se empleó como técnica la encuesta ; aplicando dos cuestionarios, uno de 18 preguntas para la variable cultura organizacional y 36 preguntas para satisfacción laboral; la misma que fue validada con el método Alfa de Cronbach obteniendo un grado de confiabilidad de 0.76 y analizada por el procesador estadístico SPSS V.22 para la detección de la correlación existente entre ambas variables mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar una correlación positiva muy alta; donde la relación es directamente proporcional, es decir, si la cultura organizacional es menor, entonces la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco también será menor.

Palabras Clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral, Administración, Clima Laboral, Colaboradores.

ABSTRACT

The present investigation called, "Organizational Culture and its relationship with the job satisfaction of the Administrative staff of the District Municipality of Quellouno - La Convencion - Cusco 2019" arises in consideration of the attitude of the collaborator in front of the work carried out in the work environment, Therefore, its general objective is: "Analyze the relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction of the administrative staff of the District Municipality of Quellouno - La Convencion - Cusco 2019".

The methodology of the study was of a basic type, of a descriptive correlational level, and a non-experimental, cross-sectional research design, where a census sample equivalent to 80 administrative collaborators of the municipality of Quellouno was considered; To obtain the information, the survey was used as a technique; applying two questionnaires, one of 18 questions for the organizational culture variable and 36 questions for job satisfaction; The same that was validated with the Cronbach's Alpha method, obtaining a degree of reliability of 0.76 and analyzed by the statistical processor SPSS V.22 for the detection of the correlation between both variables by means of the Pearson correlation coefficient.

According to the results obtained, a very high positive correlation could be evidenced; where the relationship is directly proportional, that is, if the organizational culture is lower, then the job satisfaction of the administrative staff of the District Municipality of Quellouno - La Convencion - Cusco will also be lower.

Keywords: Organizational Culture, Labor Satisfaction, Administration, Labor Climate, Collaborators..

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Delimitaciones de la investigación.....	16
1.2.1. Delimitación Espacial	16
1.2.2. Delimitación Social	16
1.2.3. Delimitación Temporal.....	16
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	16
1.3. Formulación del Problema.....	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Hipótesis y variables de investigación	18
1.5.1. Hipótesis general.....	18
1.5.2. Hipótesis específicas.....	18
1.5.3. Definición conceptual de las variables	19
1.5.4. Operacionalización de Variables	19
1.6. Metodología de la investigación	20
1.6.1. Tipo y nivel de la Investigación.....	20
1.6.2. Método y Diseño de investigación.....	21
1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	21
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	22
CAPÍTULO II	24

MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1. Antecedentes Internacionales	24
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	29
2.1.3. Antecedentes Locales	33
2.2. Bases teóricas de las variables	36
2.2.1. Cultura Organizacional.....	36
2.2.2. Satisfacción Laboral	45
2.3. Definición de términos básicos.....	51
CAPÍTULO III	55
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.1. Validación y confiabilidad del instrumento.....	55
3.1.1. Validación.....	55
3.1.2. Confiabilidad.....	55
3.2. Análisis de tablas y gráficos	56
3.2.1. Datos personales de los colaboradores	56
3.2.2. Variable Cultura Organizacional.....	59
3.2.3. Variable Satisfacción Laboral	64
3.4. Resultados de la relación entre el Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.....	65
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
WEBGRAFÍA.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	19
Tabla 2: Edad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	56
Tabla 3: Género del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	57
Tabla 4: Años de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	58
Tabla 5: Cultura Organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	59
Tabla 6: Valores del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	60
Tabla 7: Creencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	61
Tabla 8: Clima del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	62
Tabla 9: Normas del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	63
Tabla 10: Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	64
Tabla 11: Correlación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores.....	65
Tabla 12: Correlación Valores y Satisfacción Laboral de los colaboradores.....	66
Tabla 13: Correlación entre Creencias y Satisfacción Laboral de los colaboradores.....	67
Tabla 14: Correlación entre el Clima y Satisfacción Laboral de los colaboradores...	68
Tabla 15: Correlación entre las Normas y Satisfacción Laboral de los colaboradores.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad del personal administrativo Municipalidad Distrital de Quellouno.....	56
Gráfico 2: Género del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	57
Gráfico 3: Años de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	58
Gráfico 4: Cultura Organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	59
Gráfico 5: Valores del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	60
Gráfico 6: Creencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	61
Gráfico 7: Clima del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	62
Gráfico 8: Normas del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	63
Gráfico 9: Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	82
Anexo 2: Matriz de Instrumentos	84
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	85
Anexo 4: Validación por Juicio de Expertos	88
Anexo 5: Diagnostico Situacional	96
Anexo 6: Galería fotográficas.....	101
Anexo 7: Autorización para aplicar instrumento	103

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los colaboradores vienen a ser el recurso de gran importancia dentro de una empresa, debido a que realizan labores, ya sea profesionales y/o técnicos, con el propósito de favorecer al cumplimiento de objetivos y fines planificados por las instituciones, motivo por el cual los funcionarios y autoridades consideran que para enaltecer el nivel de rendimiento de los clientes internos y su compromiso organizacional. Se debe lograr la satisfacción laboral en los colaboradores, que se verá manifestado en la calidad de atención al usuario

Dentro del sistema público los términos cultura organizacional y satisfacción laboral adquirieron gran preeminencia entre las organizaciones del estado como las municipalidades, en investigaciones anteriores se denota que al analizar el talento humano, el único enfoque suele ser el clima laboral debido a que este refleja el sentir del colaborador a corto y largo plazo dentro de la entidad organizacional, sin embargo el tema de cultura organizacional es el verdadero eje representante del líder de la institución, así como la satisfacción laboral que se centra en la productividad, abarcando temas de psicología laboral tales como: Ausentismo, estrés, renunciaciones y falta de compromiso.

El actual trabajo de investigación, busca describir la relación el cual existe entre ambas variables, con el propósito de demostrar si la cultura organizacional repercute en la satisfacción laboral de los mismos.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos; los mismos que están conformados por:

El primer capítulo:

En este capítulo describe el planteamiento de problema, se establecen las delimitaciones de la investigación; formulación del problema, objetivos e hipótesis; así como las variables independiente y dependiente, detallándose a su vez la metodología de investigación a aplicar, concluyendo este con la justificación, importancia y limitaciones a detalle.

El segundo capítulo:

En este capítulo se muestra el marco teórico de la investigación, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local; posteriormente se desarrolló las bases teóricas de la variable independiente cultura organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral, finalizando con la definición de términos básicos que ayudaran a sustentar el proyecto.

El tercer capítulo:

Este capítulo describe los resultados del estudio en base al análisis estadístico, las tablas de frecuencias, gráficas e interpretación correspondiente de resultados.

El cuarto capítulo:

En este capítulo, se detalla también la discusión con el propósito de comparar los resultados conseguidos con los antecedentes considerados.

Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, webgrafía, así como, anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A lo largo de los últimos 20 años, el Perú viene atravesando una cantidad de cambios económicos, sociales, culturales y políticos lo cual ha llevado a las entidades públicas a buscar formas de adaptarse a un ambiente organizacional más complejo y dinámico, es por ello que las organizaciones deben de buscar alternativas frente a estos cambios económicos y sociales que les permita mantenerse vigentes, dado que desde una visión sociológica, una entidad pública se puede entender como un mecanismo privilegiado en el desarrollo de un país, y por lo tanto un lugar donde se determinan relaciones de convivencia, oportunidades de crecimiento profesional y personal para sus colaboradores, con el fin de garantizar el máximo desempeño en una institución buscando la calidad de sus procesos.

En la actualidad si bien la cultura organizacional suma un rol vital para las organizaciones tanto pública como privadas, esta incide directamente en la conducta y actitudes en los clientes internos; debido a que son lineamientos enfocados en el comportamiento de los integrantes de la entidad el cual influye de forma tanto directa como indirecta en el entorno y quienes lo conforman.

En el 2016, Manum Consulting Grupo Público, a través, de su página sostuvo que los estados con ascendentes tasas de satisfacción y productividad laboral en el que la empresa Software Americana Qualtrics efectuó un estudio en relación de la satisfacción laboral en catorce estados; del mismo se

desprende que más del 64% de obreros franceses y americanos se encuentran extremada y prudentemente satisfechos con su labor. El informe evalúa el instrumento aplicado a los 6250 colaboradores considerados en: Australia, Canadá, Francia, Alemania, Grecia. Con los resultados obtenidos Polonia, se ubica como el estado con elevada tasa de insatisfacción laboral en el ranking, con un 43% de comunidad el cual se expresa satisfecha en su labor y en términos de productividad el estudio arroja que son los alemanes lo que se encuentran en la cima.

Así mismo en mayo del 2019 la revista Forbes Staff publicó el ranking de Love Mondays en el que México aparece como el país con elevada satisfacción laboral de América Latina, seguidos de Brasil y Argentina. Teniendo en cuenta que México presenta un nivel de satisfacción de 3.61 en una graduación de cinco puntos, donde el servicio financiero obtuvo el 4.08 de satisfacción. El sector automotriz fue evaluado con 4.08 de satisfacción. El 3^{er} puesto fue abarcado por la logística con 4.07, el sector bebidas y alimentos se situó el 4^{to} lugar, con 4.03 puntos. En cuanto a los aspectos evaluados fueron: Satisfacción de los empleados, la remuneración, beneficios y oportunidades que brinda la empresa para una mejor calidad de vida.

En nuestro país en Abril del 2016 el diario RPP Noticias en una nota económica publicó que el 65.0% de peruanos no son felices con su trabajo, al ser encuestados el 27.4% de los colaboradores manifestaron su desacuerdo en lo que respecta a que si los jefes suscitan la proporción entre el aspecto profesional y de trabajo de los mismos, cuando se les consulto si los trabajadores confiaban en sus centros de trabajo el 27.1% dijo que si confiaba, asimismo el 32.3% manifestó que cambiaría de trabajo si tuviera la oportunidad. Considerando todo, el 62% de los colaboradores de Perú manifestaron sentirse felices.

Por ende, la problemática que conlleva a realizar este estudio es la falta de identificación de fortalezas y debilidades culturales en la institución, es por ello que se halla limitada al no poder laborar en sus extenuaciones y potenciar sus posiciones culturales. La existencia de este problema genera la necesidad de

realizar un diagnóstico situacional en el aspecto administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención–Cusco; con la finalidad de conocer la cultura organizacional existente, brindando información de gran importancia sobre el ambiente donde se relacionan los colaboradores de la entidad y como repercute en la percepción que tienen ellos de satisfacción laboral y autorrealización profesional. En este aspecto se sustenta que existen percepciones personales o grupales de cultura organizacional imperante dentro de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención-Cusco y como afecta este a la satisfacción de los colaboradores.

En el sector Administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención–Cusco; se evidencio los siguientes problemas: Falta de visión compartida, incertidumbre por la alta presión social, inestabilidad laboral por la alta rotación de personal tanto interna como externa, poco compromiso de parte de los colaboradores para con la Municipalidad, por tratarse de una entidad pública están bajo la supervisión constante de Alcaldía que es algo estresante para los colaboradores de las unidades de logística, tesorería y almacén pertenecientes al área de administración, constantes problemas con proveedores de bienes y servicios, falta de liderazgo de los jefes, poca comunicación con las otras unidades de la Oficina General de Administración (OGA), demasiada carga laboral, falta de autonomía en el momento de tomar decisiones, carencia de un plan para la capacitación del personal y por ultimo no hay un trabajo en equipo. Con el desarrollo de esta investigación se pretende fortalecer al tomar decisiones del Gerente de la Municipalidad, mediante el estudio entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, con el fin de desarrollar un entorno laboral donde los usuarios internos puedan ejecutar las tareas designadas con responsabilidad y compromiso, con un clima laboral apropiado entre los integrantes de la entidad y generar un ambiente estable de trabajo donde el colaborador se sienta a gusto.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente estudio se desenvolverá en la Municipalidad Distrital de Quellouno- la Convención - Cusco ubicada frente a la plaza de armas sin número.

1.2.2. Delimitación Social

La investigación tendrá un alcance descriptivo correlacional, que tiene como población a 80 colaboradores administrativos contratados y permanentes de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención- Cusco 2019.

1.2.3. Delimitación Temporal

El estudio se desarrollará entre enero del 2019 a septiembre del 2020; influenciado por el tipo de diseño no experimental, como una investigación transaccional o transversal.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual está dada por la variable independiente Cultura organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo la Cultura Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- **PE1.** ¿Cómo los valores se relacionan con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?
- **PE2.** ¿Cómo las creencias se relacionan con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?
- **PE3.** ¿Cómo el clima se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?
- **PE4.** ¿Cómo las normas se relacionan con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- **OE1.** Establecer si los valores se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.
- **OE2.** Determinar si las creencias se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

- **OE3.** Identificar si el clima se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.
- **OE4.** Determinar si las normas se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

1.5. Hipótesis y variables de investigación

1.5.1. Hipótesis general

Es probable que la cultura organizacional se relacione con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

1.5.2. Hipótesis específicas

- **HE1.** Es probable que los valores se relacionen con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención Cusco 2019.
- **HE2.** Existe la probabilidad de que las creencias se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019
- **HE3.** Probablemente el clima se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención Cusco 2019.
- **HE4.** Existe la probabilidad de que las normas se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención Cusco 2019.

1.5.3. Definición conceptual de las variables

a. Variable Independiente: Cultura organizacional

Robbins, S. (2009) conceptualiza a la Cultura organizacional como un conjunto de significados que son transmitidos por los usuarios internos de la entidad, siendo un sistema distintivo de la misma.

b. Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Palma, S. (2004-2005) recalca que la satisfacción laboral es la cualidad del colaborador para su labor, que se vincula con el desempeño laboral, debido a que involucra influencias en su comportamiento según beneficios laborales, remuneraciones y posibilidades de desarrollo personal, puesto que un colaborador feliz implica incrementos en la productividad organizacional.

1.5.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Cultura organizacional	Valores	<ul style="list-style-type: none">• Innovación• Trabajo en equipo• Cumplimiento de metas• Celebraciones• Motivación• Identificación
	Creencias	<ul style="list-style-type: none">• Desigualdad laboral• Remuneración• Herramientas de trabajo
	Clima	<ul style="list-style-type: none">• Autorrealización• Cooperación• Empowerment

	Normas	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada laboral • Imagen personal • Sanciones Disciplinarias • Misión y visión • Selección de personal
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción laboral	Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones física y materiales • Beneficios laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas
	Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Sociales • Desarrollo Personal • Desarrollo de tareas • Relación con la autoridad

Fuente: Comportamiento Organizacional (Robbins,S. 2009).Satisfacción Laboral (Palma,S.2004-2005).

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y nivel de la Investigación

a. Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo básico correlacional causal, puesto que, según Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014) este tipo de estudio se enfoca en explicar el por qué 2 o más variables se relacionan, proporcionando un sentido de comprensión del fenómeno analizado.

b. Nivel de Investigación

El nivel del estudio es descriptivo, por cuanto estudia la realidad en un determinado instante según las muestras estratificadas.

Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. (2014) afirman que los estudios descriptivos tienen como propósito detallar eventos, situaciones y hechos dados en un determinado fenómeno objeto de estudio.

1.6.2. Método y Diseño de investigación

a. Método de investigación

El método del estudio es cuantitativo, debido a que se recaban datos cuantificables referentes a las variables para el estudio de su relación.

Según Hernández, R. (2014) la investigación cuantitativa determina la fuerza de relación entre variables mediante una muestra que hace inferencia a un universo, a través de la cual se detalla la causa del fenómeno.

b. Diseño de Investigación

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014) sostienen que una investigación es no experimental de corte transversal, debido a que no se interviene en las variables y se aplica un instrumento en un solo instante único.

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a. Población de la investigación

El universo seleccionado en el presente estudio tomo en cuenta a 80 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención–Cusco en el año 2019.

b. Muestra de la investigación

El estudio considerará a los 80 colaboradores administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, siendo esta una muestra censal.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a. Técnica de la investigación

El estudio aplicará como técnica la encuesta.

b. Instrumento de la investigación

El instrumento que utilizará la investigación es el cuestionario de cultura organizacional y la escala de satisfacción laboral SL- SPC.

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a. Justificación de la Investigación

Justificación teórica

El presente estudio se justifica porque la cultura organizacional se denota en todas las acciones que ejecutan los colaboradores de las entidades públicas y privadas, intención por el cual es significativo e ineludible realizar un análisis previo de cultura organizacional, como es el caso de la municipalidad distrital de Quellouno; organización en la que no se encontró ninguna investigación relacionado al tema, tomando en cuenta que la oficina general de administración debería tener conocimiento de cómo es que sus trabajadores perciben la cultura, valores, normas y creencias de la entidad como elementos de motivación y satisfacción laboral para obtener el máximo desempeño en ella.

Justificación práctica

Esta investigación es importante porque ahondará en el conocimiento y cambios referentes a la cultura organizacional en los jefes y trabajadores de la municipalidad, ya que son ellos quienes a través de una reingeniería a nivel organizacional y personal conducirán a la entidad a alcanzar la satisfacción de sus colaboradores, tomando en cuenta que la presencia o ausencia de cultura organizacional podría facilitar o dificultar la solución de problemas entre los mismos, así como una adecuada inserción y adaptación de un nuevo colaborador hacia la municipalidad, mejorando el desempeño laboral de los mismos.

Justificación metodológica

En cuanto al aspecto metodológico, se brindarán instrumentos validados y confiables que puedan servir de apoyo para sustentar el estudio, con el objeto de que la investigación sirva como antecedente para nuevos proyectos, motivando a innovar, mejorar los procesos creativos en las entidades y lograr el ansiado posicionamiento.

b. Importancia de la investigación

La investigación es importante para los funcionarios y gerentes de la Municipalidad Distrital de Quellouno, puesto que, reflejara un panorama general de la situación, a fin de que en relación a los resultados logrados los responsables consigan tomar decisiones acertadas sobre la administración del personal, que traigan consigo resultados que se reflejen en los colaboradores y usuarios externos satisfechos. Asimismo, el resultado obtenido, será de utilidad para un plan de gestión y desarrollo para su organización, el cual servirá como orientación para otras investigaciones que estudien las mismas variables. Finalmente, esta investigación también es importante para los ciudadanos del Distrito de Quellouno, porque ellos percibirán los resultados que genere la institución en términos de calidad de servicio, puesto que, los clientes son las más susceptibles a los cambios que se genere en una organización, denotando así la cultura organizacional que en esta se presenta.

c. Limitaciones

Una de las limitaciones afrontadas en la investigación es la bibliográfica debido a que no se cuenta con libros actualizados que permitan obtener información adecuada, razón por la cual, se está buscando nuevas fuentes de confiabilidad a través del internet para que se hallen respuestas a las interrogantes y consultas. Así mismo, otra limitación sería la falta de datos e información con respecto a las variables de estudio, ya que en la Municipalidad Distrital de Quellouno no hay investigaciones relacionadas a la cultura organizacional y el desempeño laboral, dificultando así el proyecto de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Malander, N. 2016). Desarrollo el artículo científico: “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario en la provincia de Misiones, Argentina”, expresa que la satisfacción laboral en los maestros, pueden disminuir o aumentar el síndrome; durante el proceso enseñanza/aprendizaje. Es significativo que maestros y alumnos, se encuentren en buenas condiciones en el aspecto biopsicosocial para lograr un aprendizaje significativo y de calidad; para lograr esta investigación tuvo como objetivo general: “Determinar si la satisfacción laboral y algunas características sociodemográficas y laborales de los docentes de nivel secundario en la provincia de Misiones, Argentina pueden atenuar o bien potenciar el síndrome”. La metodología del presente artículo fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, correlacional y transversal. Para medir la variable dependiente utilizo el instrumento de Oros y Main que constituye de 4 subescalas, las mismas que permitieron evaluar los: Factores extrínsecos que se refiere a las dimensiones de: Tarea y la parte socio-organizativa; así mismo para los Factores intrínsecos relacionados a la parte motivacional y autorrealización. La escala consta de una lista de 33 ítems, con la escala de medición de Likert. Estas preguntas fueron redactadas con un sentido general, las mismas que pueden ser aplicadas a

diferentes áreas en una institución; teniendo en cuenta que algunas preguntas fueron modificadas expresamente a fin de medir la satisfacción laboral de los profesores. A fin de medir el instrumento relacionado a las características psicométricas, utilizo el Alfa de Cronbach , con un valor de 0,88. Además la tasa de consistencia interna con respecto al factor extrínseco equivale a 0,85; y el valor para el factor intrínseco fue de 0,77. La estabilidad interna de las dimensiones es igual a 0,69 para la subescala tarea; 0,86 para la subescala socio organizativa; 0,68 para motivación; y 0,74 para la auto-realización. Para la presente investigación empleo una muestra censal compuesta por 123 maestros de 6 instituciones educativas particulares de la provincia de Misiones Argentina. De acuerdo a los resultados concluye que la satisfacción laboral influye directamente en burnout, donde los factores intrínsecos influyen en el cansancio emocional, realización personal y despersonalización. En cuanto a los elementos extrínsecos, estos influyen en el cansancio emocional; denotando que los maestros con mejor desempeño laboral, motivados y autorrealizados están menos expuestos a sufrir y desarrollar el Síndrome. Resaltando que los maestros más jóvenes manifestaron elevada propensión a padecer el Síndrome.

(Montoya,et al ; 2017). En el trabajo de investigación: “Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, sostiene el cual los colaboradores son el recurso más crucial dentro de una institución, ya que brinda sus servicios técnicos y profesionales para el alcance de los propósitos y metas planteados por las empresas. Entonces para que la organización pueda elevar el rendimiento y la productividad, necesita de colaboradores que se comprometan con su institución. Para dicho estudio planteó como objetivo principal “Determinar la satisfacción laboral y el clima organizacional en funcionarios de una institución pública de educación superior de la comuna de Chillan, Chile”. La Metodología de estudio fue cuantitativa y correlacional.

Considerando una muestra conformada por 166 funcionarios entre docentes y administrativos, de la universidad pública de Chillan divididos, obtenidos con un nivel confianza del 95%; elegidos de forma probabilística. A fin de medir la variable Satisfacción Laboral empleó como instrumento el cuestionario de Satisfacción Laboral S-20/23 diseñado y validado por Melia y Peiro, el cuestionario posee un formato de escala de tipo Likert que constituye de veintitrés items. El Instrumento el cual utilizó para el Clima Organizacional fue un cuestionario que le permitió identificar las referencias socio-demográficos y laborales de los usuarios. Siendo los resultados del estudio que: El 95% de los educadores y un 90,6% de los administrativos se sienten satisfechos laboralmente, mientras que el 80% de los maestros y un 72,7% de los administrativos revelaron detectar un elevado grado de clima organizacional, siendo los funcionarios más satisfechos y el cual distinguen un más elevado grado de clima organizacional aquellos que tienen entre 15 a 29 años de experiencia en la universidad y los que laboran por debajo de cuarenta horas por semana. De ello concluyen que: Existe una correlación directa, debido a que se percibe un clima organizacional elevado el cual conlleva a un mayor grado de satisfacción laboral en los colaboradores de la universidad.

(Bruzual, F., 2016). En la investigación: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management". Actualmente las empresas buscan un posicionamiento en el mercado, para ello tienen que ser más productivos y tener mayor participación en la industria, y así lograr un crecimiento constante. El objetivo general de la investigación fue: "Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management". En cuanto a la metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En la investigación se emplearon 2 instrumentos, con una confiabilidad de 0.95, respectivamente.

Para el estudio consideró una muestra de 72 colaboradores. Con la información obtenida, llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre las variables, lo cual define que si el nivel de clima organizacional es elevado entonces mayor será el nivel de satisfacción laboral dividido por los colaboradores de servicios Reliability and Risk Management..

(Zans,A., 2016). En el estudio de investigación: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, pretende comprobar la relación existente entre dos variables que puedan afectar las organizaciones actualmente, como son el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, con el propósito de detectar ciertas áreas que podrán estar afectadas, buscando dar cabida a la mejora de aspectos de la organización y el rendimiento de los colaboradores, lo que permite plantear como objetivo general para la investigación: “Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016”. En cuanto a la metodología empleada es básica no experimental, de tipo correlacional, para ello la población estuvo conformada un total de 88 empleados de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua; y una muestra conformada 59 colaboradores, en base al método por conveniencia, hallándose dentro de los tipos de muestreo no probabilístico, a quienes les aplicó la encuesta y entrevista como técnicas para las variables y el instrumento del cuestionario, además de la revisión documental. Con los resultados obtenidos concluye que es importante motivar a las autoridades, jefes, comprometidos de áreas para que contribuyan en el logro de un Clima Organizacional, Propicio, Óptimo, considerando permanente las opiniones, consultas y sugerencias de la

comunidad universitaria, canalizando mediante los dirigentes y transformarlas en propuestas en los consejos universitarios, a igual tiempo incrementar el rendimiento laboral en la facultad, haciendo posible un entorno apropiado para la producción, evitando en gran disposición la individualidad y fortaleciendo el trabajo en equipo.

(Rocca, L., 2016) Plantea la tesis: “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público en el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso-Argentina”. La presente investigación sostiene que para ser competitiva una organización o empresa esta debe poseer con buenos servicios o productos generados a un costo adecuado y con una adecuada gestión, la cual debe considerar la contingencia de dar a sus clientes una atención atractiva; motivo por el cual plantea como objetivo principal: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio brindado por el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. La metodología de la Investigación se determina por ser exploratoria y de naturaleza cuantitativa. La población estuvo constituida por todos los pobladores de la Municipalidad de Berisso, es decir, 88 470; en base a la teoría de muestreo obtuvo una muestra equivalente a 250 habitantes, con un grado de confianza del 95%, un error de muestreo del 6,21% y un factor de éxito y fracaso equivalente al 50% respectivamente. Hacia la recolección de datos, se manejó a modo de técnica la encuesta, a modo de instrumento utilizo el cuestionario de interrogantes estandarizadas perfeccionado en los Estados Unidos llamado escala SERVQUAL (Service Quality) con sustento en los resultados de la encuesta, se puede determinar la satisfacción del usuario para cada dimensión y el servicio en general. También se realizó una comparación con el mismo servicio brindado por el Gobierno de la Ciudad de La Plata para brindar un punto de referencia para enriquecer la información brindada por la evaluación realizada. De ello concluyó que el grado de satisfacción total de los usuarios del Departamento de obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se halla

entre satisfecho y algo satisfecho debido a que el saldo de contestación total logrado logro el valor de -0.0873.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Bobadilla, M., Callata, C. & Caro, A.; 2015) Realizo la investigación: “Engagement Laboral y Cultura Organizacional el rol de la Orientación cultural en una empresa Global-Lima”, el presente estudio sostiene que las empresas dentro de la globalización trabajan en un ambiente adecuado, veloz donde hace uso de las TIC, que le permite competir en el mundo del negocio ; buscando un posicionamiento a través de los productos que oferta, siendo un aspecto que debe considerar la empresa Global, razón por la cual plantea como objetivo general: “Determinar las relaciones directas e indirectas de la cultura organizacional y orientación cultural sobre el engagement”. La investigación es cualitativo, explicativo, no experimental transaccional. La población fueron 219 colaboradores En cuanto a la muestra esta es no probabilístico, ya que los clientes internos fueron seleccionados fueron por su propia voluntad, además que desempeñan con los aspectos del estudio de investigación, siendo el 76,3% varones y el 23,6% mujeres. Teniendo en cuenta que los participantes eran de habla hispana e inglés, los instrumentos se aplicaron en ambas idiomas. El estudio aplicó la técnica tradicional de traducir-traducir de vuelta; y empleo tres instrumentos: Para el Engagement, utilizo una escala que permite evaluar el aspecto afectivo-motivacional positivo que tiene que ver con el bienestar laboral. Consta de 3 dimensiones y sub-escalas, como: vigor, dedicación, absorción. El instrumento utilizado para Cultura organizacional, está constituida por 60 preguntas, en base a la escala de Likert y para recabar información sobre Orientación cultural colectivista aplicó el instrumento que permite analizar la orientación cultural del hombre: en el aspecto individual y colectivo, el mismo que plantea seis preguntas, considerando el escalamiento de Likert. Estos instrumentos fueron validados con el coeficiente Alfa de Cronbach, con un valor de 0,70 .

También se realizó una prueba Kolmogorov-Smirnov. De ello concluyó que, si hay relación entre el engagement y el recurso de la cultura organizacional, en un marco el cual implica el papel de la disposición cultural en un contexto general. Al mismo tiempo plantea una propuesta de progreso, a través del cual busca en relación de la base de los descubrimientos hallados, mejorar el nivel de engagement.

(Peceros, I., 2016). En su investigación: “Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Paruro – 2016”. La presente investigación pretende analizar el comportamiento organizacional con el desempeño laboral, siendo el objetivo general: “Conocer como es el Comportamiento Organizacional de la Municipalidad Provincial de Paruro en cumplimiento a los trabajadores de las diferentes áreas que conforman”. La metodología de estudio fue de tipo básica, de nivel descriptivo, y diseño no experimental. La población en estudio está constituida por 40 trabajadores permanentes, lo que dio lugar a una muestra censal; para obtener la información primaria lo hizo a través de encuestas realizadas a cada uno de los trabajadores que conforman las distintas áreas. Para la validación del instrumento aplico el coeficiente Alfa de Cronbach global, consiguiendo un valor alto equivalente a 0.897 de fiabilidad, validando su utilidad para el procesamiento de datos. Se concluye que el 40% de los encuestados consideran que el liderazgo es malo, en vista que los directivos no poseen las cualidades para dirigir con éxito los grupos de trabajo en la Municipalidad, se observa también que el 65% de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Paruro tomaran en cuenta que la motivación es regular, porque no existe la interacción de individuos para lograr cualquier objetivo, y se limitan a lograr los objetivos organizacionales y en relación a la satisfacción laboral el 30% de los colaboradores consideran que es mala, dado que no existe actitudes positivas de parte de los individuo hacia su trabajo.

(Huangal, W., 2017) En su estudio 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”, para optar por el grado académico de Maestro en Gestión Pública, tiene como objetivo “Establecer la relación existente entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 DE Comas, 2017” para ello realizó una metodología hipotético deductiva, correlacional y diseño no experimental, en una población y muestra censal basada en cien servidores de los sectores administrativos de recursos humanos, a quienes les aplicó la técnica de la encuesta de sesenta Ítems para calcular la variable de Cultura Organizacional y una encuesta de 37 ítems para la calcular la variable de Satisfacción laboral, mediante el instrumento del cuestionario en ambos casos. Mediante la recavación de datos concluyó que existe una relación significativa entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde el enfoque de los administrativos del sector de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017, siendo la tasa de correlación 99%, por ende, la relación corrobora que a menor falencia en la cultura organizacional, mayor es el progreso de la satisfacción laboral.

(Huancapaza, H. & Llanos, B., 2017) En su estudio de investigación “Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en el departamento de recursos humanos del Gobierno Regional Puno - 2017”, para optar el título profesional de licenciado en administración de negocios, estableció como objetivo general de la investigación “Evaluar la correlación e influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de recursos humanos en el gobierno regional de Puno, 2017”, para ello realizó una metodología de investigación de alcance descriptivo, explicativo, relacional en un lapso de meses entre mayo a septiembre del 2017 mediante diversas herramientas como el cuestionario y la entrevista. La

investigación se ejecutó en el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Regional Puno contando con una población de quince trabajadores, a quienes se aplicaron el cuestionario empleando la escala de Likert, llegando a concluir que la institución presenta un Clima Organizacional intermedio, los indicadores como compromiso organizacional, laborar en grupo, motivación, vínculos profesionales se encuentran moderados, así también se observa que no existe un adecuado comportamiento organizacional y falta de liderazgo, debido a que los trabajadores de la institución indican que la relación jefes y subordinados no es acertada y esto limita el alcance de objetivos y metas organizacionales.

(Bocangel, L., 2017) En su estudio de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional amazónica de Madre de Dios – 2017” tuvo como objetivo de estudio “Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2017”, para ello consideró una muestra conformada por 45 usuarios que trabajan en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, en la cual usó una metodología de tipo no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo y técnicas como la encuesta y de instrumento el cuestionario, a través del cual concluye que existe una relación significativa y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral, puesto que el grado de clima organizacional de acuerdo con la percepción del 62% de los trabajadores se halla en un grado regular y un grado de satisfacción laboral de acuerdo al 58% de trabajadores de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

2.1.3. Antecedentes Locales

(Aragón, V., 2017) En su estudio de investigación titulada “Satisfacción Laboral según las características ocupacionales en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2017”, para obtener el grado profesional de Licenciada en Administración de Empresas, estableció como objetivo principal “Identificar y relacionar la satisfacción laboral de los trabajadores según ciertas características ocupacionales” en consideración de la probabilidad de existencia de una relación estrecha entre alguna característica en específico, además de que esta relación puede ser el origen por la cual se denota la insuficiencia en la calidad de atención al contribuyente de parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Para ello la metodología de investigación empleada fue de tipo descriptivo, de nivel relacional, mediante un cuestionario estructurado a 213 colaboradores, mediante el cual concluyó que el nivel de satisfacción laboral para el tipo de trabajador directivo público es de 46.01% elevadamente satisfechos, por lo que se recomendó mejorar la relación colaborador – jefe, para una mayor responsabilidad de los colaboradores con la organización, sugiriendo a su vez la implementación de un buzón de sugerencias.

(Guerrero, M. & Rodríguez, S. 2017) En su investigación “Clima Laboral como factor condicionante en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Provincia de Arequipa 2017”, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, plantearon como objetivo principal “Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Arequipa 2017” para el cual se empleó una metodología de estudio científica, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental, basándose en una muestra de 48 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Arequipa los cuales fueron elegidos de forma probabilística considerando a todo el grupo humano el cual estuvo

presente el día de la aplicación del cuestionario, la encuesta en la que la variable Clima Laboral estuvo conformada por 16 ítems, del mismo modo la variable Desempeño Laboral, estuvo compuesta por 9 ítems, siendo para ambas variables el instrumento del cuestionario tipo escala de Likert. Donde concluyó que al denotar que el coeficiente de Correlación de Pearson consiguió un valor de 0.900 el nivel de relación entre las 2 variables es claramente proporcional, es decir, a elevados resultados en el clima laboral, elevados resultados surgirán en el rendimiento laboral, y viceversa, indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables.

(Delgado, S. & Velásquez, K., 2018) En su tesis “Influencia del engagement en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma, Arequipa, 2018”, para optar el título profesional de Licenciados en Administración de Negocios, plantearon como objetivo general “Determinar la influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma, Arequipa, 2018”, por ende, la metodología de investigación empleada fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal con la intención de examinar la relación de ambas variables, en base a una muestra está compuesta por 25 colaboradores que representan a la población, a quienes les usó el cuestionario UWES para la variable Engagement y se manejó la 2^{da} versión de la Escala de Satisfacción Laboral (SLSPC) para la variable Satisfacción Laboral, de la cual es autora la Magister Sonia Palma Carrillo, a través de lo cual concluye que con un puntaje de 0.819 la correlación es reveladora, por ende, el engagement sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia bancaria del distrito de Cayma, Arequipa, puesto que, a mayor sea el engagement más satisfacción laboral se consigue hallar.

(Esquia, K. & Smith, J., 2015) En su estudio de investigación “Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Alto Selva Alegre, Arequipa

2015”, para optar el grado académico de Licenciados en Administración de Empresas, establecen como objetivo general “Determinar el grado de relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Alto Selva Alegre, 2015”, para ello trabajaron bajo una metodología de diseño descriptivo correlacional con un total de 83 empleados encuestados elegidos aleatoriamente, manejando para el correcto proceso de la información el software SPSS y Microsoft Excel 2013, además de variables de la escala de CL-SPC y SL-SPC de la Lic. Sonia Palma Carrillo. Mediante la investigación llegaron a concluir que en general se denota un clima laboral propicio en la zona, siendo los factores más cruciales la realización personal y comunicación; hallándose que los elementos más fustigadores de la satisfacción laboral son los beneficios labores y el rendimiento de tareas.

(Butrón, M., 2016), con la investigación: “Satisfacción Laboral en el Área Funcional No Estructurada de Apoyo y Coordinación a los Proyectos Especiales y Estratégicos (AFAPEE) del Gobierno Regional de Arequipa 2016”, plantea como objetivo principal: “Describir la satisfacción laboral en el are funcional no estructurada de apoyo y coordinación a los proyectos especiales y estratégicos (AFAPEE) del Gobierno Regional de Arequipa”. Basándose en una metodología de investigación de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, mediante la cual aplicaron como instrumentos los cuestionarios de Satisfacción Laboral acondicionada al Gobierno Regional de Arequipa mediante las dimensiones: trabajo, salario, ascensos, supervisión, compañerismo y físico a un total de 11 empleados que representan el 100% de la población de la institución en estudio, los cuales fueron aplicadas personalmente y de manera confidencial. Concluyendo que en el Área existe un grado medio al 55% de satisfacción laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos es importante perfeccionar los procesos internos de evaluación por año de rendimiento laboral, que conduzca a una mejor en la formulación de los proyectos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Cultura Organizacional

Robbins, S. (2009) define que la cultura organizacional es un sistema cuyas definiciones son compartidas por los integrantes de la entidad lo cual hace que se distinga de las demás.

Chiavenato, I. (2009) refuerza la definición de cultura organizacional como un proceso ya planificado de valores, comportamientos y estructuras que ejecutan los miembros de una organización para la adaptación a los desafíos que se presenten en el mercado.

Por ende, la cultura organizacional se basa en aquellas características que describen a los usuarios de una entidad, en la búsqueda de reducir los desacuerdos entre los colaboradores mediante la mejora de la comunicación.

Es así que hacia efectos del present estudio se considera las siguientes dimensiones:

- **Valores**

Son un modo de conducta; desde la perspectiva social a otro modo opuesto.

- **Creencias**

Es el hábito de usos que posee un usuario, lo cual consiente desemparejar de otros.

- **Clima**

Son series de actividades el cual enuncian y fortifican los valores céntricos de la institución, centra los fines más importantes y revelan quienes son los sujetos eficientes y poco productivas.

- **Normas**

Estándares que rodean la institución conteniendo el modo de cómo deben comportarse los colaboradores como los horarios de ingreso y salida, presentación personal, sanciones, carrera profesional, entre otros.

Según Zapata, A. & Rodríguez, A. (2008) la filosofía organizacional comprende el modo en el cual se conforma un grupo social con un sistema cultural al interior de las entidades, por ello, pretende manejar los procesos sociales y poder acelerar los niveles productivos, considerando las siguientes dimensiones:

- **Historia de la organización**

Se centra en el desarrollo de la vida en habitual de los usuarios, comprender su evolución en el contexto social, todo acerca de sus fundadores, sus legados, las etapas históricas de la organización, además de la evolución de sus estrategias y estructuras.

- **Análisis del entorno**

Implica la cultura externa, el entorno cultural, el contexto de la entidad, involucrando el examen de variables base de los entornos generales el cual trasgreden en relación a la cultura organizacional, tanto a grado general como específico.

- **Lenguaje organizacional**

Se centra en los fenómenos biopsicosociales de lengua, comunicación, léxicos, símbolos, signos, jergas, apodos, dichos; lenguaje directo e indirecto de los directivos y colaboradores.

- **Proyecto de empresa**

Implica elementos del direccionamiento transcendental, como son la visión, misión, filosofía organizacional, valores y principios, a través de los cuales la entidad precisa sus propósitos, planes, programas, presupuestos, métodos y diligencias.

- **Sistema de producción de bienes materiales**

Se refiere a la economía, creación, producción y cambio de técnicas, métodos, bienes, entre otros. Posee la finalidad de analizar las situaciones materiales de existencia de los individuos en la comunidad en general y en la organización de forma particular.

- **Sistema de producción de bienes inmateriales**

Implica aspectos tales como las creencias, símbolos, caracteres mentales, entre otros aspectos.

- **Relaciones interpersonales**

Implica lazos sutiles el cual consienten diseñar a los sujetos acorde a la imagen institucional, abarcando dimensiones que precisan valores, tales como el trayecto jerárquico, el clima organizacional, lo determinado versus lo difuso, el cumplimiento en oposición al atributo y el manejo de la perplejidad.

- **Relaciones de parentesco**

Se basa en la identificación de intereses grupales generados en las relaciones de afinidad o consanguinidad, por las cuales se instituyen y declaran relaciones interpersonales que van a prevalecer en el espacio y en el tiempo.

- **Relaciones de poder**

Comprenden los dispositivos sutiles de procedimiento de los mismos a través del ejercicio del poder y el dominio de los vínculos de obediencia

- **Estilos de dirección y liderazgo**

Se enfoca en el papel y función de los dirigentes en correlación con la cultura organizacional. Envuelve entender la forma de ser de los individuos en cargos de gestión.

- **Subcultura**

Implica la individualización de variables homogéneas y comunes a los grupos que componen la institución.

La esencia de la cultura de las entidades, permite a los colaboradores expresar a diario y experimentar sus acontecimientos, afrontando problemas de subsistencia interna y externa.

a. Teoría de los sistemas de Likert

Para Likert (citado por Brunet, 2011) refirió “el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores”

El accionar de las personas está en relación a la percepción de la realidad objetiva que tiene de esta, si la realidad influye sobre la percepción, entonces será esta quien determine el accionar y comportamiento de las personas. A raíz de este análisis es posible reconocer los principales elementos el cual podrían definir la naturaleza de los micro-climas dentro de la institución, elementos como: el sistema organizacional, jerarquía, el salario, la tecnología, la personalidad de cada individuo y el nivel de satisfacción, estos factores podemos separarlos en tres grupos o variables: variables causales, intermedias y finales.

- **Variables causales**

Determinan el sentido de la evolución de las organizaciones, así como los resultados que alcanza, este tipo de variables son susceptibles a modificaciones por parte de la organización o sus representantes. Estas se distinguen en dos rangos: las variables del primer rango pueden ser transformadas por los integrantes de la administración de la entidad, quienes a su vez pueden incorporar otras variables y las variables de segundo rango que son variables independientes, es decir, si una modifica hará que las demás variables también se modifiquen, si esta no sufre modificación alguna no generar ningún cambio en las demás variables.

- **VARIABLES INTERMEDIARIAS**

Son el reflejo de la situación interna y la salud de la organización a través de la motivación de los colaboradores, las actitudes, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones, constituyendo así los procesos institucionales de la institución.

- **VARIABLES FINALES**

Son variables dependientes el cual surgen del comportamiento de las 2 variables anterior a estas variables que son los resultados generados por la organización como: la productividad, las pérdidas y ganancias, las cuales reflejan la eficiencia con la que se lleva la entidad.

La mezcla de estas variables e interacción que entre ellas se da, determinará el tipo de sistema que será o bien un sistema muy dictador o un régimen muy interactivo.

b. Enfoques de la cultura organizacional

Según García (Citado por Soria, 2008) la cultura organizacional desarrollo 5 enfoques: El 1^{er} enfoque se distingue por destacar que la esencia de la cultura organizacional es el compartir del grupo como sus valores, creencias el cual forja una manera particular la labor, el 2^{do} enfoque denota que la cultura es generadora de normas y pautas de trabajo, el 3^{er} enfoque indica que los líderes, administradores y directivos son los creadores e impulsores de la cultura ya que ellos con el tiempo vienen cultivando valores y maneras de trabajo hacia los usuarios pertenecientes a la empresa, un 4^{to} enfoque se distingue por recalcar que la cultura influye de una manera instintiva en el modo de comportamiento de los colaboradores de la institución, por último el quinto enfoque considera que la cultura está determinada por un patrón o “software” que rige las actividades de la institución.

c. Tipos de cultura Organizacional

Harrison (Citado por consultores Improven, 2004) afirma que existe cuatro tipos de orientaciones culturales enfocadas en los propósitos alcanzados por la institución y sus valores, los mismos que darán lugar a pautas culturales concretas.

- **Organizaciones orientadas al poder**

El principal objetivo de estas organizaciones es el nivel de competitividad en los que los valores que se relacionan con esta variable serán quienes impulsen las perspectivas de poder, los que favorecen al tomar una decisión concentrada y la intervención en los colaboradores.

- **Organizaciones orientadas a la norma**

El propósito de las organizaciones en la seguridad y la estabilidad en el mercado, se caracteriza por cumplir las normas estrictamente, mantener el orden de los procedimientos, asegurar responsabilidades que serán asociados este tipo de orientación.

- **Organizaciones orientadas a resultados**

Sus propósitos son la eficacia y dominio en el manejo de recursos y esta contribuida por la estructura de la empresa, sus actividades y funciones.

- **Organizaciones orientadas a las personas**

Este tipo de organizaciones está orientado a desarrollar y satisfacer a sus miembros, por ende, está asociada a valores enfocados en la realización y satisfacción de su personal.

d. Importancia de la Cultura Organizacional en entidades Públicas

La importancia de la Cultura Organizacional radica en ser el medio a fin de conseguir la eficiencia y eficacia en la Administración Pública, la Cultura Organizacional así como otros enfoques de gerencia moderna, justifica su importancia en el requerimiento de reducir significativamente

los conflictos propios y grupales el cual existen en los diversos sitios de la Administración Pública, producto de una Cultura de innovación y Flexibilidad es que las organizaciones reflejan mejoras en los procesos de comunicación y trabajo conjunto orientado a un Objetivo Común, además de una eficiencia en su gestión integral. Si bien es cierto la aplicación del concepto de cultura organizacional es nueva en la administración pública y su gestión, es una óptica nueva que le permite re direccionar y darles un nuevo giro a las instituciones del estado. De su acertada implementación dependerá el éxito que lleguen a tener las entidades del estado.

Para Sánchez (2007):

La implementación de una estrategia de gestión debe considerar la cultura de la organización como el factor principal, no un obstáculo, sino un habilitador de procesos, por lo que debe ser el punto de partida de cualquier diagnóstico (p.125). En ese entender la Cultura Organizacional vendría a ser el pilar de la organización y está presente en todas las funciones administrativas y por ende en todas las áreas de la institución y principalmente en sus colaboradores los cuales facilitarían el comportamiento de la misma. La cultura Organizacional busca que todos los colaboradores de la institución persigan un solo objetivo a través de la misión y visión además que el logro de estos objetivos implique el logro personal e institucional al mismo tiempo.

e. Relación entre Cultura Organizacional y Clima Laboral

Antes de detallar la relación que existe entre estos dos conceptos se debe de detallar cuál es la oposición entre cultura y clima organizacional. Debido a que son 2 palabras confusas y mal empleadas. Según Hitpass (2013). “El clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros, mientras que la cultura organizacional se refiere al modo de vida propio que en cada organización se ha desarrollado” (p.13).

La cultura Organizacional posee una importante relación con el clima laboral, es claro que la cultura organizacional es el patrón general de las conductas, valores, acciones y dogmas que es compartido por los colaboradores de la institución, la cultura la establecen estos miembros, es aquí que el clima organizacional juega un rol significativo, puesto que la percepción que tengas los miembros de su institución determinara las creencias, mitos, valores, acciones que le dan forma a la cultura.

Cultura y clima se hallan totalmente coligados, la cultura antecede al clima y funciona como su soporte, consecuentemente, la cultura es el factor prevaleciente de la que el clima se desvía, mientras la cultura es invariable en el tiempo el clima es variable.

f. Características de la Cultura Organizacional

La variedad de características hace que las organizaciones sean diferentes las unas de las otras, pues estas características son estables, distintas, explícitas y simbólicas.

Robbins, S. (2009) afirma que existen siete características:

- **Innovación y aceptación del riesgo**

Esta característica impulsa la creatividad de los colaboradores, por ende, ellos participan libremente en el aporte de ideas y toma de decisiones con responsabilidad.

- **Atención al detalle**

Busca que los colaboradores estén comprometidos con su trabajo, además de que realicen de forma responsable y atenta sus tareas y funciones.

- **Orientación a los resultados**

Los líderes de la organización enfocaran su atención en realizar los procedimientos, métodos y técnicas para que utilicen los

trabajadores en la obtención de resultados que la empresa necesita en términos de ahorro de tiempo y recurso.

- **Orientación hacia la gente**

Los líderes y jefes de línea evalúan el efecto que tienen los resultados en el personal dentro de la institución.

- **Orientación a los equipos**

Esta característica valora la sinergia y el trabajo en equipo ya que este repercute en el desempeño organizacional.

- **Agresividad**

Es el esfuerzo que emplea cada uno de los colaboradores para cumplir sus funciones de manera competitiva en el mercado laboral.

- **Estabilidad**

Es la seguridad que la empresa les brinda a los colaboradores en torno a los contextos físicos y materiales que les ofrece.

g. Funciones de la Cultura Organizacional

Robbins (Citado por Vargas, 2007) determina las siguientes funciones:

- Determina límites y diferencias entre las instituciones.
- Da un sentido de identidad a las organizaciones.
- Crea lealtad y entrega con la organización por parte de los colaboradores.
- Brinda un sistema de control en las organizaciones.
- Motiva la estabilización del sistema social organizacional.

Por su parte, Newstrom y Davis (Citado por Vargas, 2007) señalan las siguientes funciones:

- Genera sentido de identidad y compromiso de los colaboradores con la empresa.
- Definición de la visión de la institución.

- Es una fuente determinante de estabilidad y continuidad.
- Aporta seguridad a sus miembros.
- Su conocimiento, favorece a los nuevos empleados a interpretar lo que lleva implícito.
- Provee de un contexto importante para el entendimiento de eventos.
- Estimulan la motivación de los colaboradores al realizar sus tareas.
- Crea un sistema de valores y creencias similares.
- Identifican los modelos de conductas a copiar

2.2.2. Satisfacción Laboral

Existe varias definiciones en referencia a la satisfacción laboral y la mayoría de estas concuerdan en resaltar lo importante que es tener colaboradores satisfechos en la organización, por ende, la fuerza debe de estar enfocada en crear estrategias de gestión que aporten al logro de este fin. Palma (2004) afirma que es la actitud del colaborador en su propio cargo laboral, relacionando sus acciones a posibilidades de desarrollo, beneficios, relaciones y remuneraciones laborales que recibe el trabajador. Por lo que, un empleado motivado y feliz con las diligencias que ejecuta y con el entorno laboral, colocará mayor desempeño en sus actividades y conseguirá excelentes resultados.

Para el estudio y de acuerdo con el empleo de la herramienta de medición elegida se traerán las sucesivas dimensiones:

- ***Factores Extrínsecos***

Se refiere a las condiciones materiales y físicas, además de las políticas administrativas y beneficios laborales.

- ***Factores Intrínsecos***

Se relacionan directamente con lo que realiza y desempeña, involucrando sentimientos relacionados con las relaciones sociales, desarrollo propio, desarrollo de trabajos y correspondencia con la autoridad.

a. Teorías y modelos de explicación de Satisfacción Laboral

Enfatizando lo dicho líneas antes, se recalca la importancia de tener colaboradores satisfechos, lo que implica tener colaboradores motivados para ello las organizaciones recurren a teorías como:

- **Modelo de dos factores de Herzberg:** Una de las teorías el cual tuvo más influencia en la Satisfacción Laboral, distinguida también como teoría bifactorial de Herzberg, en esta se afirma que hay dos grupos el cual interviene en la motivación y que inciden en la satisfacción de los colaboradores en sus trabajos, que son un grupo de factores intrínsecos y extrínsecos. El primer grupo de factores intrínsecos, son aquellos propios de las circunstancias laborales, relacionándose con el contenido del puesto, así como labores y deberes concernientes con el puesto, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción prevaleciente y una ampliación en la productividad, asociándose de forma directa con la satisfacción en el puesto laboral. El segundo grupo de factores extrínsecos, se refieren a las circunstancias el cual envuelven al individuo cuando labora, evocándose a las retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se presentan por separado de la naturaleza del trabajo, salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral, caracterizándose por no brindar una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.
- **Teoría de las Necesidades de Maslow:** Establece que la personalidad de los colaboradores es producida necesariamente por la satisfacción de sus requerimientos. Por ende, Maslow establece la hipótesis de que adentro de todo individuo existe una graduación de 5 necesidades como son:
 1. **Necesidades Fisiológicas:** Centradas en necesidades primarias, tales como alimentos, refugio, líquidos y otras necesidades físicas.

2. **Necesidades de seguridad:** Se evoca en tipos de seguridad tanto la física, la psicológica como la económica.
 3. **Necesidades sociales:** Implica tanto el dar afecto como hallar una contestación efectiva en otros individuos.
 4. **Necesidad de estima:** Examinación firme y elevada de nosotros mismos, con sustento en el autorrespeto y en el reconocimiento del prójimo.
 5. **Autorrealización:** Es el anhelo de transformarse en lo que uno es competente de ser; así como el desarrollo y cumplimiento del potencial propio.
- **Modelo de las determinantes de la Satisfacción Laboral Lawler:** Establece el vínculo entre “expectativas-recompensas”, a partir de las diversas facetas y aspectos de la labor. Lawler parte de la hipótesis de que el vínculo entre la expectativa y el contexto de la recompensa provoca la satisfacción laboral o insatisfacción laboral, en otros términos, lo cual estas dependen del cotejo entre la compensación admitida ciertamente por el desempeño en el centro laboral y la que el sujeto consideraba apropiada a cambio de este. Consiguientemente, si la recompensa conseguida ciertamente excede de la que se considera apropiada o si es comparable, el empleado logra el estado de complacencia. Si este vínculo se desenvuelve en sentido inverso, se provoca la complacencia.

b. Características que determinan la Satisfacción Laboral

Clark (Citado por Ruiz, 2009) divide las características en dos grupos; características personales y características laborales.

Las características personales analizan el nivel de influencia en sustento a:

- **Edad**

La mayoría de empleados mayores se sienten más satisfechos con su trabajo a razón de tener menores expectativas, costumbre de trabajo, experiencia, además, de que a mayor edad mayor alcance a puestos más altos, como resultado de su experiencia y capacidad, debido a que, los trabajadores de mayor edad no le dan tanto valor al salario, las promociones o ascensos, lo cual se proyecta de forma contraria en el personal joven.

- **Género**

Gran parte de autores afirman que las mujeres suelen ser discriminadas en el mercado laboral, lo que significa que para ellas es menor el nivel de retribución, menores oportunidades de trabajo, menores oportunidades de ascensos o promociones y, por ende mayores despidos, sin embargo, los estudios revelan que pese a todo esto la mujer muestra un nivel de satisfacción mayor al de los varones debido a que las mujeres generan menos expectativas de trabajo.

- **Nivel Educativo**

El nivel de educación es un factor que permite alcanzar un mejor puesto de trabajo con mejores oportunidades de empleo. Las investigaciones muestran que a mayor nivel de educación existen mejores remuneraciones, rapidez de ascensos y por lo general mejores empleos.

- **Antigüedad**

Un vínculo positivo entre antigüedad y satisfacción laboral genera que el trabajo se vuelva más satisfactorio, debido a que el empleado se enriquece de oportunidades y responsabilidades en el centro de trabajo y, por ende, adecuarse mejor al empleo deseado por el individuo.

c. Importancia de la Satisfacción Laboral

Para la investigadora, el marco de los recursos humanos ha centrado sus energías en la detección de favores y contextos a fin de conservar a los empleados satisfechos, con el objeto perfilar mayores índices de producción en las organizaciones ya que se conjetura que los empleados satisfechos son más productores.

Es importante que los colaboradores se sientan satisfechos para evitar ausentismo o renuncias por parte de los colaboradores insatisfechos, debido a que la no satisfacción en el trabajo podría generar un alto nivel de estrés y quejas permanentes, las cuales deben ser atendidas oportunamente por los líderes y jefes de la empresa, ya que hablar de estrés es un problema que podría llegar a causar tensión e incrementar la posibilidad de generar daños en la salud de los colaboradores.

Por ende, para que un trabajador este totalmente satisfecho en el trabajo la organización deberá tomar en cuenta el objetivo personal del colaborador y tratar de que este no sea ajeno al objetivo organizacional.

d. Causas y Consecuencias de la Satisfacción Laboral

- **Causas**

Entre las causas el cual ocasionan insatisfacción o satisfacción se encuentran:

- 1. Reconocimiento:** Las personas siempre han buscado el reconocimiento en cualquier espacio de su vida y más aún en el ámbito laboral, sin duda alguna la ausencia del reconocimiento al trabajo y esfuerzo es significado de insatisfacción.
- 2. Buen Ambiente:** El ambiente laboral posee un efecto seguido sobre la producción y rendimiento de los colaboradores, es por ello

que un entorno hostil y deteriorado provoca insatisfacción.

3. Competencia de la dirección: La motivación para desempeñar un trabajo depende mucho del liderazgo y la dirección bajo la que se trabaja, pues nadie puede trabajar bajo un mando incompetente.

4. Seguridad en el Empleo: Una de los requerimientos más primordiales del sujeto es sentirse seguro, de sentirse parte de un todo y acoplar, si el trabajador no se aprecia parte importante en el equipo no será libre de participar activamente.

5. Incentivos Monetarios: Es una forma de motivación para los colaboradores, estas se entregan en forma de bonos o aumentos, aunque algunos autores cuestionan este tipo de motivación pues aseguran que generan una motivación temporal, no duraderas en los colaboradores.

- **Consecuencias**

Las consecuencias son hechos que resultan de otros. Estos con respecto a la satisfacción laboral pueden ser según sus bajos y altos niveles.

1. Los bajos niveles de Satisfacción denotan mayores índices en:

a. **Ausentismo:** Son las faltas intempestivas del colaborador durante sus horas de trabajo como los descansos médicos, peticiones de licencia, vacaciones de urgencia.

b. **Tardanzas:** Es la inobservancia del horario de ingreso determinado por la empresa.

c. **Renuncias intempestivas:** Abandono laboral frente al deficiente clima laboral, dejando así proyectos y trabajos sin terminar.

2.3.4. Colaborador

Alles, M. (2011) considera al colaborador como un individuo que trabaja bajo la conducción de otro usuario en una organización.

2.3.5. Comunicación eficaz

Alles, M. (2009) define a la comunicación eficaz como la habilidad de oír y comprender al otro, con la finalidad de transmitir de forma oportuna y clara la información necesaria para el logro de objetivos organizacionales.

2.3.6. Condiciones de trabajo

Palma (2005) afirma que según la escala SL - SPC, las condiciones de trabajo son la medición laboral referente a la disponibilidad de recursos y disposiciones normativas acordes a la actividad de trabajo.

2.3.7. Conflictos interpersonales

Alles, M. (2009) recalca que los conflictos interpersonales son situaciones en las que un individuo afronta conflictos con otras.

2.3.8. Cultura organizacional

Según Alles, M. (2008) es un grupo de convicciones, supuestos valores y normas el cual poseen los integrantes de una institución.

2.3.9. Cultura

Es un grupo de convicciones, normas y valores que comparten los integrantes de una entidad.

2.3.10. Desarrollo del talento humano

Alles, M. (2009) indica que este término se refiere al desarrollo de competencias referentes a capacitación y formación.

2.3.11. Equipo

Conjunto de individuos organizado, los cuales en el ámbito organizacional se conforman desde la iniciativa de directivos o integrantes.

2.3.12. Estrés laboral

Es una situación concreta de estrés el cual surge en el entorno de labor, cuyas consecuencias no solo afectan la esfera profesional, sino también la familiar.

2.3.13. Estrés

Es la generación de tensión a causa de situaciones agobiantes que provocan trastornos psicológicos y psicosomáticos.

2.3.14. Gestión

Es un grupo de actividades que se realizan con el objeto de administrar y dirigir una organización.

2.3.15. Habilidades

Es la competencia para realizar algo en específico.

2.3.16. Motivación

Chiavenato, I. (2000) conceptualiza a la motivación como el resultado de la relación entre el usuario y el contexto que lo envuelve.

2.3.17. Productividad

Martínez (2007) reconoce a la productividad como un indicador que denota el estado del manejo de recursos, relacionando los recursos empleados con los productos obtenidos.

2.3.18. Reconocimiento personal

Es una tendencia que mide el trabajo en base al reconocimiento propio y de integrantes de la organización sobre los logros e impacto que estos generan en los resultados obtenidos en la entidad.

2.3.19. Satisfacción laboral

Según Palma (2005) la satisfacción laboral es la apertura para el trabajo, en base a valores y creencias formadas a través de la experiencia de trabajo.

2.3.20. Valores

Son principios de comportamiento referentes al responsabilidad, ética, lealtad y apego a las normas establecidas por la sociedad.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Validación y confiabilidad del instrumento

3.1.1. Validación

Cultura Organizacional: El instrumento de cultura organizacional fue diseñado por Olmos & Socha (2006) y validado por 3 jueces expertos, donde evaluaron la coherencia, la pertinencia y redacción de las preguntas que forman el instrumento. Dicho cuestionario posee 18 reactivos, con escala de Likert y se utiliza la escala de 1-5, estableciéndose que 1 es nunca y 5 siempre.

Satisfacción laboral: Se tomo en cuenta la validez de constructo y concurrente de la prueba; correlacionando la validez concurrente en cuanto al puntaje general de la escala SL--SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 colaboradores, cuya validez es de 0.05.

3.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento para las variables de estudio; fue estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, donde Cultura Organizacional se estimó con un 0.76 y para la variable satisfacción laboral permitió estimar la confiabilidad de 0.79.

3.2. Análisis de tablas y gráficos

3.2.1. Datos personales de los colaboradores

Tabla 2

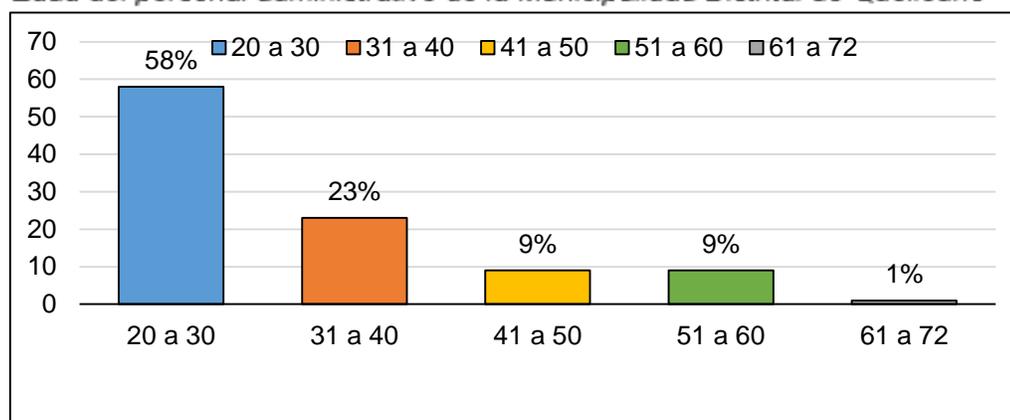
Edad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	<i>Fi</i>	<i>%</i>
20 a 30	46	58
31 a 40	19	23
41 a 50	7	9
51 a 60	7	9
61 a 72	1	1
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 1

Edad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

En relación a la edad se muestra en el rango de 20 a 30 años con un 58%; en edades de 31 a 40 años con un 23%, de 41 a 50 años con un 9%, de 51 a 60 con un 9% y de 61 a 72 un trabajador solo con el 1%, por ende, se percibe que más de la mitad de colaboradores son jóvenes de entre 20 a 30 años, por lo que en esta etapa los colaboradores tienden a ser más exigentes con la institución y esperan que todo su trabajo sea reconocido, al no percibir que la Municipalidad en su cultura organizacional reconozca su trabajo, por lo que, sentirán una menor satisfacción laboral.

Tabla 3

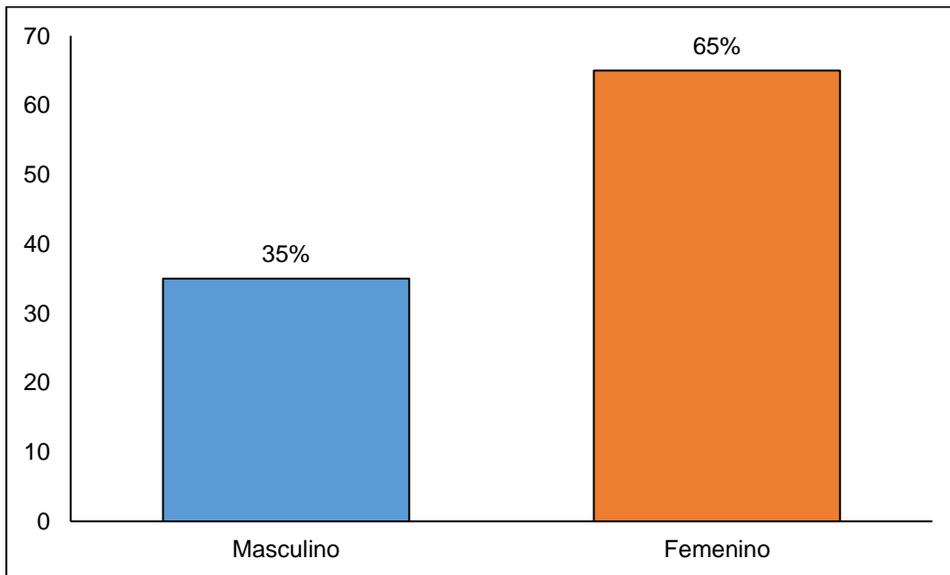
Género del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	<i>Fi</i>	<i>%</i>
Masculino	28	35
Femenino	52	65
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 2

Género del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

En cuanto al género se tiene que el 35% son de género masculino, mientras que el 65% son de género femenino, el gráfico muestra que en la Municipalidad Distrital de Quellouno presenta mayor cantidad de colaboradores de género femenino en relación a los colaboradores de género masculino. Puesto que al ser personal administrativo, aún en este campo laboral lo ocupan en su mayoría mujeres.

Tabla 4

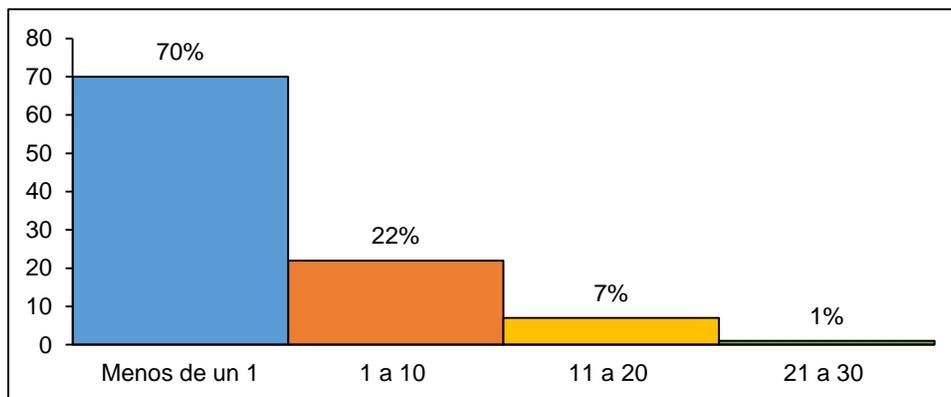
Años de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	Fi	%
Menos de un 1	56	70
1 a 10	18	22
11 a 20	5	7
21 a 30	1	1
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 3

Años de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

El tiempo de servicio de los colaboradores, denota que con menos de un año se tiene al 70%, con 1 a 10 años de servicio al 22%, entre 11 a 20 años al 7%, entre 21 a 30 años de servicio al 1%. Los resultados muestran que el mayor % del personal muestra menos de un año de servicio, en consecuencia, los trabajadores en poco tiempo no logran fortalecer la cultura organizacional, por ende, muestran baja satisfacción laboral.

3.2.2. Variable Cultura Organizacional

Tabla 5

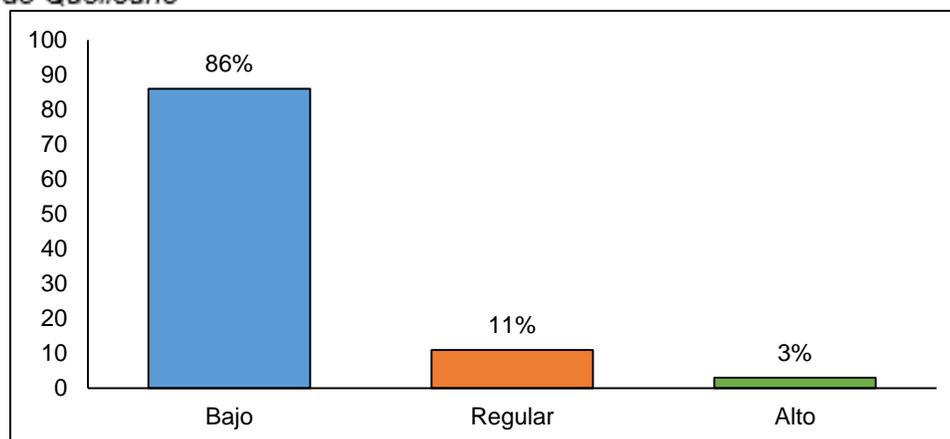
Cultura Organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	Fi	%
Bajo	69	86
Regular	9	11
Alto	2	3
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 4

Cultura Organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

Según la tabla 5, respecto del nivel de Cultura Organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno se tiene que el 86% de colaboradores muestra un nivel bajo, el 11% un nivel regular, por último, el 3% indica un nivel alto, lo que indica que más de la mitad de los colaboradores tienen un nivel bajo de cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Quellouno.

Tabla 6

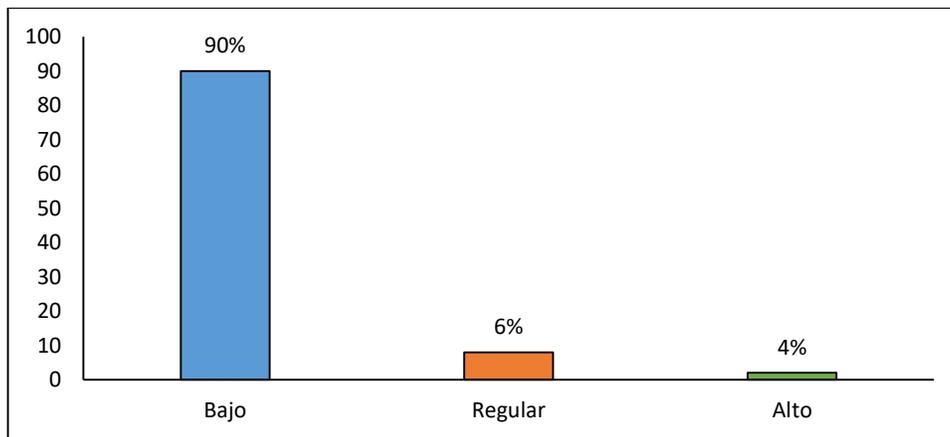
Valores del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	Fi	%
Bajo	72	90
Regular	8	6
Alto	2	4
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 5

Valores del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

En base a los resultados conseguidos, el 90% de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno expresaron un nivel de valores bajo, el 6% un nivel de valores regular, finalmente un nivel alto en valores con un 4%, lo que indica que en su mayoría los colaboradores reconocen un nivel bajo en valores, es decir que no están fortalecidas sus convicciones fundamentales frente a la Municipalidad Distrital de Quellouno.

Tabla 7

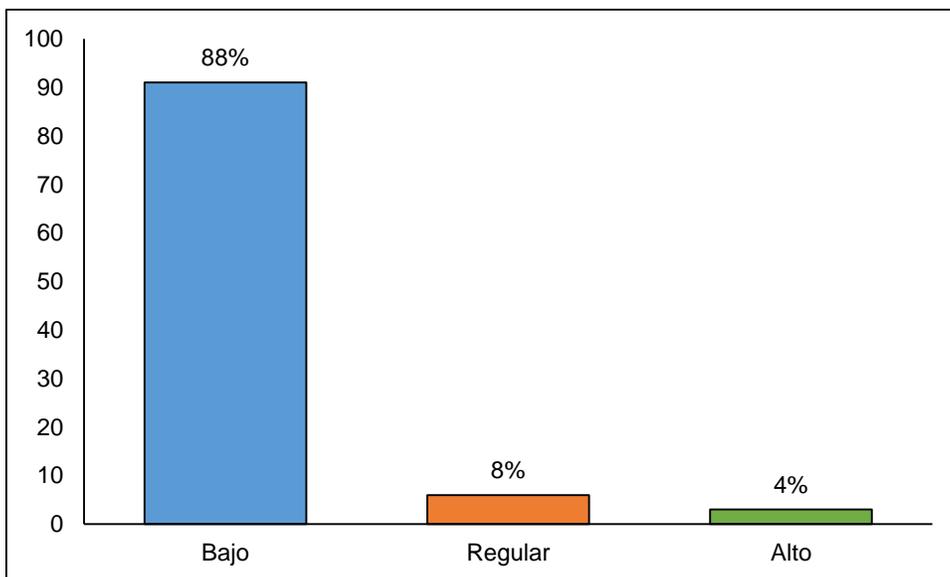
Creencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	Fi	%
Bajo	70	88
Regular	9	8
Alto	1	4
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 6

Creencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V. 22

Interpretación:

Respecto a las creencias de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, la tabla 7 muestra que el 88% de los colaboradores muestra un nivel bajo en creencias, el 8% de los colaboradores muestra un nivel regular en creencias, el 4% un nivel alto en creencias, lo que muestra que el mayor porcentaje de colaboradores no presenta muchas creencias respecto al trabajo que desempeña en la Municipalidad Distrital de Quellouno.

Tabla 8

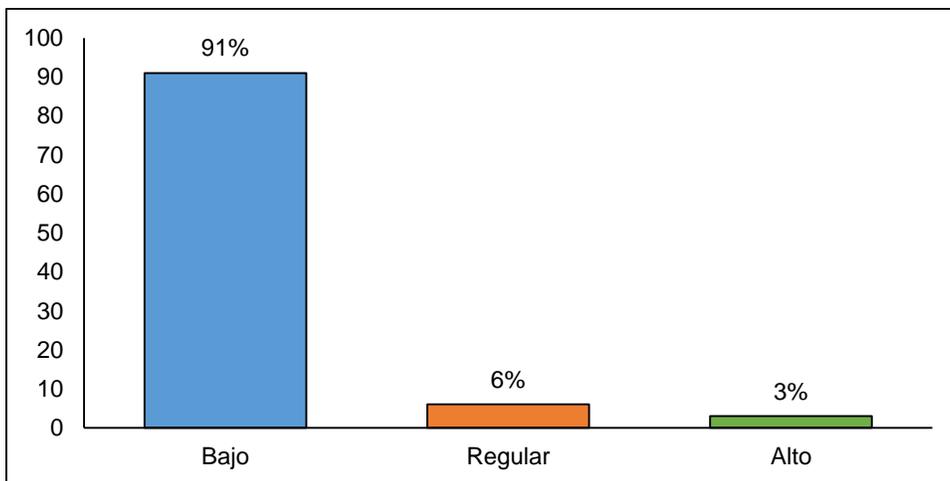
Clima del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	Fi	%
Bajo	72	91
Regular	7	6
Alto	1	3
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 7

Clima del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

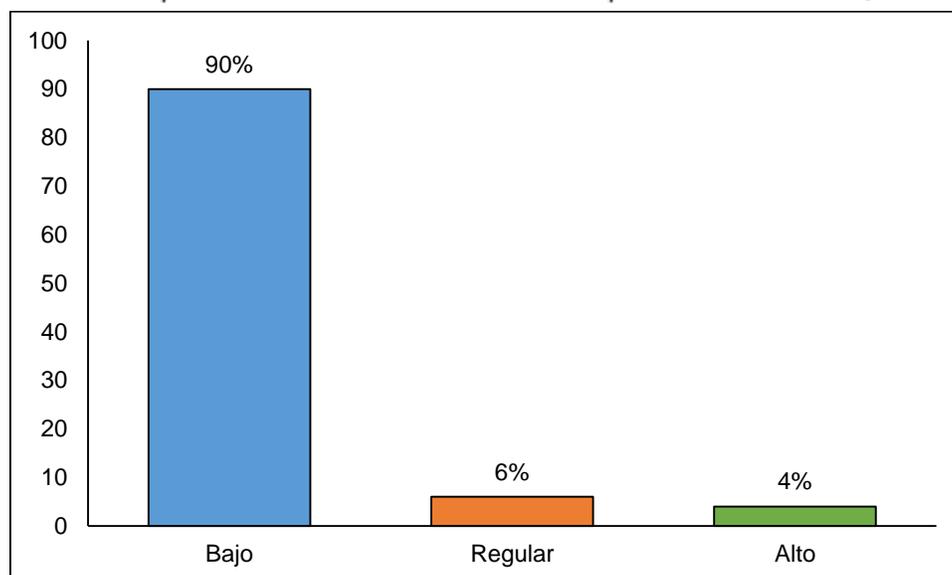
Interpretación:

La tabla 8 revela que el 91% de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno percibe un clima laboral bajo, el 6% revela que el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Quellouno es bajo, por último, el 3% de los colaboradores afirma que existe un clima laboral alto. Es decir que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados afirma que el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Quellouno es bajo, es decir que su ambiente laboral no es el adecuado para un buen desempeño laboral y en consecuencia una buena satisfacción laboral.

Tabla 9*Normas del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno*

	Fi	%
Bajo	71	90
Regular	8	6
Alto	1	4
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 8*Normas del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno*

Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

Respecto a las Normas del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, la tabla 9 muestra que el 90% de los colaboradores encuestados presenta un nivel bajo, el 6% de los colaboradores asegura que el nivel de normas en el personal es regular y finalmente el 4% cree que las normas del personal son altas. Es decir, el mayor % de colaboradores encuestados considera que las normas del personal son bajas e insuficientes respecto de su misión y visión.

3.2.3. Variable Satisfacción Laboral

Tabla 10

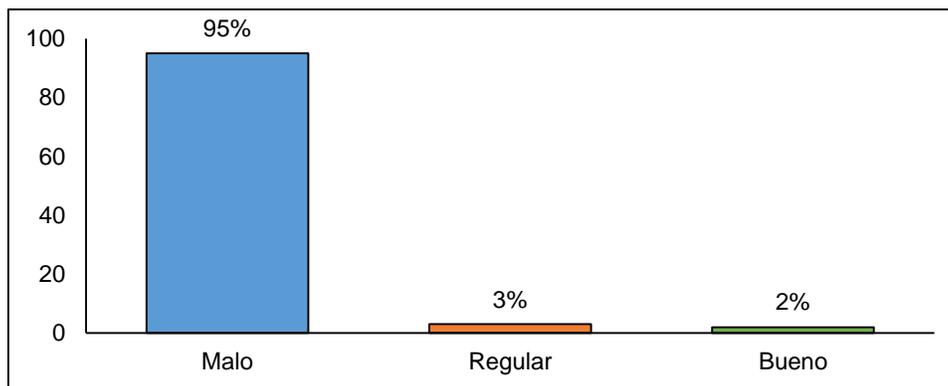
Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno

	Fi	%
Malo	77	95
Regular	2	3
Bueno	1	2
Total	80	100

Fuente: SPSS V.22

Gráfico 9

Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno



Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

La tabla 10 revela que el 95% de los trabajadores posee un nivel de satisfacción laboral malo, el 3% regular y finalmente el 2% bueno. En consecuencia, gran parte de los colaboradores tienen un nivel malo de satisfacción laboral, es decir, no tienen una buena actitud hacia su propia labor en función de aspectos relacionados como posibilidades de progreso personal, beneficios remunerativos y laborales que recibe, vínculos con otros integrantes de la entidad y relaciones con el jefe inmediato, circunstancias materiales y físicas el cual faciliten sus funciones y el desempeño laboral.

3.4. Resultados de la relación entre el Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

Hipótesis General

Es probable que la cultura organizacional se relacione con la satisfacción laboral de personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

Tabla 11

Correlación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores

		Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80

Fuente: SPSS V.22

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede observar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, a través del análisis estadístico de Pearson los resultados proyectan un valor de significancia de 0.000 que es inferior a 0.05, lo cual manifiesta que existe correlación entre ambas variables, además el nivel de correlación es de 0,915, lo que enuncia la existencia de una correlación positiva muy alta. Donde a menor cultura organizacional menor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco. Luego, se admite la hipótesis trazada.

Hipótesis Específica N° 1

Es probable que los valores se relacionen con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

Tabla 12

Correlación Valores y Satisfacción Laboral de los colaboradores

		Valores	Satisfacción Laboral
Valores	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80

Fuente: SPSS V.22

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede observar la relación entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, denotando a través del análisis estadístico de Pearson, un valor de significancia de 0.000 inferior a 0.05, lo cual manifiesta que existe un nivel de correlación positivo muy alto de 0.744, donde a menores valores, menor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco. Consecuentemente, se admite la hipótesis trazada.

Hipótesis Específica N°2

Es probable que las creencias se relacionen con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019

Tabla 13

Correlación entre Creencias y Satisfacción Laboral de los colaboradores

		Creencias	Satisfacción Laboral
Creencias	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80

Fuente: SPSS V.22

Interpretación

De acuerdo con los resultados conseguidos, existe relación entre las creencias y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, ello se denota en el análisis estadístico de Pearson, mediante un valor de significancia de 0.000 que es inferior a 0.05, lo cual recalca un nivel de correlación es de 0.837, lo que demuestra la coexistencia de una correlación positiva muy alta. Donde a menores creencias, menor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco. Consecuentemente, se admite la hipótesis trazada.

Hipótesis Específica N°3

Es probable que el clima se relacione con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

Tabla 14

Correlación entre el Clima y Satisfacción Laboral de los colaboradores

		Clima	Satisfacción Laboral
Clima	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80

Fuente: SPSS V.22

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede observar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, denotándose a través del análisis estadístico de Pearson un valor de significancia de 0.000 inferior a 0.05, demostrando que existe correlación entre ambas variables, con un nivel de correlación de 0.830, lo que refleja la coexistencia de una correlación positiva muy alta. Donde a menor clima, menor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco. Consecuentemente, se admite la hipótesis trazada.

Hipótesis Específica N° 4

Es probable que las normas se relacionen con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.

Tabla 15

Correlación entre las Normas y Satisfacción Laboral de los colaboradores

		Normas	Satisfacción Laboral
Normas	Correlación de Pearson	1	,840**
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,840**	1
	Sig. (bilateral)		
	N	80	80

Fuente: SPSS V.22

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede observar la relación entre las normas y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno a través del análisis estadístico de Pearson, donde los resultados demuestran un valor de significancia de 0.000 el cual es inferior a 0.05, demostrando la existencia de una correlación entre ambas variables, así mismo el nivel de correlación es de 0.840, lo que enuncia la existencia de una correlación positiva muy alta. Donde a menores normas, menor será la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco. Consecuentemente, se admite la hipótesis trazada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante los resultados conseguidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, se logró analizar la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral, por tal motivo se puede concluir que si existe una correlación entre las 2 variables.

Por lo tanto, la influencia de la cultura organizacional se relaciona negativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco y también las dimensiones: valores, creencias, clima y normas, las cuales fueron propuestos por el autor Stephen P. Robbins en su libro “Comportamiento Organizacional” del año 2009, que tienen una relación negativa y de forma considerable con la Satisfacción Laboral.

En base a ello, se procedió a realizar una comparación con los antecedentes mencionados en la investigación, por lo que:

En relación al trabajo de investigación realizado por los autores Montoya, et al (2017) en sus conclusiones al mencionar que se denota un clima organizacional alto, se coliga a un mayor grado de satisfacción laboral en funcionarios de la Universidad Estatal Chilena, poseen resultados que son similares al presente estudio realizado.

Del mismo modo, el autor Bruzual, F. (2016) en su estudio sobre el “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los empleados de servicios Reliability and Risk Management”, al indicar que cuanto mejor sea el nivel de clima

organizacional, mejor será el nivel de satisfacción laboral captado por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, pues los colaboradores denotaron un grado relativamente bueno en el clima organizacional y un nivel entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral, identificando la relación el cual existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con resultados similares a los logrados en la presente investigación.

Huangal, D. (2017) en la aplicación de su cuestionario describió e interpretó la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral a partir de la perspectiva de los administrativos del sector de recursos humanos de la Ugel 04 de Comas, 2017, demostrando que existe una relación significativa entre Cultura organizacional y Satisfacción Laboral, con un índice de correlación de 99%, llega a confirmar que a menor problemática en la cultura organizacional, mayor es el desarrollo de la satisfacción laboral para el desarrollo del área de recursos humanos de la Ugel 04 Comas, 2017. Ratificando al igual que los estudios anteriores los resultados obtenidos.

Los autores Huancapaza, H. & Llanos, B. 2017 en su tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en el departamento de recursos humanos del Gobierno Regional Puno - 2017” tuvieron como resultado una correlación alta que indica la influencia entre estas dos variables, por lo que, en sus conclusiones muestran que la institución presenta un clima organizacional intermedio y los indicadores como compromiso organizacional, laborar en equipo, motivación, relaciones laborales se encuentran moderados, denotándose la inexistencia de un adecuado comportamiento organizacional y falta de liderazgo, por lo que, los trabajadores de la institución indican que la relación jefes y subordinados no es acertada y esto limita al alcance de los objetivos y metas organizacionales; siendo resultados relacionados con los del presente estudio.

Esquia, K. & Smith, J. (2015) en su tesis titulada “Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Alto Selva Alegre, Arequipa 2015”, recalcan que los resultados de

las encuestas arrojaron la percepción de un ambiente laboral apropiado en el área, además de que los factores más cruciales se encuentran personificados por la realización personal y comunicación; hallándose lo cual los componentes más críticos de la satisfacción laboral están simbolizados por los beneficios laborales y el rendimiento de labores, siendo también resultados similares al presente trabajo de investigación.

Por ende, se puede indicar que la cultura organizacional se concierne y afecta significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco 2019, tratándose de una institución pública que debería implementar herramientas y nuevas estrategias para la administración de talento humano con el fin de ayudar a cambiar y mejorar las problemáticas evidenciadas en la presente investigación, por el bienestar tanto del colaborador como de la institución.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe una correlación positiva muy alta entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019, por ende, se denota una relación directa, donde a menor cultura organizacional será menor la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, puesto que, los colaboradores presentan un bajo nivel de cultura organizacional con un 86% y una mala satisfacción laboral con un 95%.

SEGUNDA. Los valores poseen una correlación positiva alta y directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019, existe una correlación positiva alta. Demostrando una relación directa; donde a menor cultura organizacional en su dimensión valores, menor será la satisfacción laboral, debido a que, la dimensión valores se identifica con un nivel bajo del 90%.

TERCERA. Las creencias poseen una correlación positiva alta y directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019, por lo que a menor cultura organizacional en la dimensión creencias, menor satisfacción laboral, puesto que, la dimensión creencias se identifica con un nivel bajo del 91%.

CUARTA. El clima se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019, a través de una correlación directa positiva muy alta, siendo que a menor cultura organizacional en el clima, menor será la satisfacción laboral, en vista de que la dimensión clima se identifica con un nivel bajo del 91%.

QUINTA. Existe una correlación directa positiva alta entre las normas con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019, por lo que a menor cultura

organizacional en la dimensión normas, menor será la satisfacción laboral, ya que las normas se identifican con un nivel bajo del 90%.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: La Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco, deberá prestar atención a los elementos que muestran ciertas diferencias, para fortalecerlos y potenciar la cultura organizacional, además se recomienda evaluar el nivel de cultura organizacional y satisfacción laboral, con el objetivo de conocer cómo se encuentran ambas variables; realizar una retroalimentación según los resultados obtenidos y en base a estos implementar métodos de verificación y estrategias de mejora continua en la institución.

SEGUNDA: Se recomienda al área de Recursos Humanos realizar charlas motivacionales, ejecutar programas de capacitación sobre la administración del talento humano, mejorar la comunicación y relación laboral entre jefe – subordinado rompiendo barreras y estigmas de autoridad, además de fomentar la cooperación y trabajo en equipo con el propósito de fortalecer la cultura y ambiente laboral, el área de Recursos Humanos deberá crear ese sentido de pertenencia de los usuarios internos con la entidad haciéndolos partícipes en la planeación de la estrategia de mejora.

TERCERA: En cuanto a las creencias la Municipalidad Distrital de Quellouno, deberá fortalecer la inducción sobre el Manual de Organizaciones y Funciones con el objetivo de fomentar orden y compromiso en los colaboradores, por ende, la municipalidad tiene que ofrecer al colaborador todas las herramientas necesarias para que este pueda desempeñar su trabajo con mayor eficiencia y rapidez, mediante una implementación de normas claras que permitan a los colaboradores tener oportunidades de ascenso con igualdad entre varones y mujeres.

CUARTA: Se recomienda implementar programas de interacción social entre los colaboradores a través de espacios de recreación con el objeto de optimizar sus relaciones interpersonales para mejorar su autorrealización se deben brindar

capacitaciones certificadas y pasantías pagadas de desarrollo profesional, que le permita al colaborador adquirir nuevos conocimientos y potenciar sus conocimientos actuales.

QUINTA: Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Quellouno fomentar el respeto y cumplimiento del reglamento interno de la institución, con el propósito de generar un adecuado ambiente laboral, y hacer de conocimiento la visión y misión de la institución, no solo para fortalecer su identidad si no también la eficiencia y eficacia con los usuarios, por lo que dichas actividades deben estar a cargo del área de recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2009). "Comportamiento organizacional". Madrid: Granica. p. 475.
Aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana.
- Brunet, L. (2011). "El Clima de Trabajo en las Organizaciones". Editorial Trillas
Primera edición 2014: México.
- Chiavenato, I. (2000). "Administración de recursos humanos" Bogotá. Colombia:
Presencia. pp. 100-115.
- Chiavenato, I. (2009). "Administración de Recursos Humanos, El capital humano de
las organizaciones". México, D.F. Octava edición: McGraw-Hill/
Interamericana Editores. S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). "Metodología de la
investigación". México D. F.: Mc Graw-Hill.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). "Psicología Industrial". México D.F: McGraw-Hill.
pp.384, 395, 522
- Robbins, S. (2009). "Comportamiento Organizacional". 8ª ed. México: Prentice Hall
pp. 152-157.
- Ruiz, C. (2009). "Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas en
la ciudad de Chillan"
- Sánchez, N. (2007). "Propuesta de estrategias gerenciales para el cambio de la
cultura organizacional en la Unidad Educativa Cabriales." Trabajo de grado
no publicado, Universidad de Carabobo. Carabobo p. 125)

WEBGRAFÍA

- Alles, M. (2011). "Diccionario de términos de recursos humanos". Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gabrielaalanis1447/diccionario-de-trminos-de-recursos-humanos>
- Ardila, S. (2009). "Diccionario de términos administrativos". Administración de documentos técnico en análisis y producción de la información administrativa SENA. Recuperado de: <https://es.calameo.com/books/0000730799a89f8d649bf>
- Aragón (2017). "Satisfacción Laboral según las características ocupacionales en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2017" Tesis de Licenciatura. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7179>
- Blum & Naylor, (1982) "Psicología Industrial (Sus fundamentos Teóricos y Sociales)", editorial Trillas, México. Pp. 35-41 Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Bruzual (2016). "Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management." (Tesis de Maestría, Montemorelos, México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133/Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Sandrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bocangel, L. (2017) "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional amazónica de Madre de Dios – 2017". Universidad Andina del Cusco. Recuperado de: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/repositorios-uac/>.
- Bobadilla, Callata & Caro (2015) "Engagement Laboral y Cultura Organizacional: el rol de la Orientación cultural en una empresa, para optar el grado académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima, Perú". (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>

Butron, M. (2016) "Satisfacción Laboral en el Área Funcional No Estructurada de Apoyo y Coordinación a los Proyectos Especiales y Estratégicos (AFAPPE) del Gobierno Regional de Arequipa 2016" Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/>

Castro, J. (2009). "Comportamiento Organizacional I". Lima: Perú: Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SER_ENG.pdf

Chiavenato I. (2009). "Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones". (2a ed.) México, México: McGraw-Hill. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>

Consultores Improven. (2004). "Tipos de cultura organizacional". Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tipos-cultura-organizacional>.

Delgado & Velásquez (2018) "Influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018". Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SER_ENG.pdf

Esquia, K. & Smith J. (2015) "Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción laboral de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Alto Selva Alegre, Arequipa 2015" Tesis para obtener el título profesional de Lic. En Administración de Empresas Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2027>

Forbes Staff (2019). "México, entre países con mayor satisfacción laboral de América Latina." Recuperado de : <https://www.forbes.com.mx/mexico-entre-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral-de-america-latina/>

Guerrero, M. & Rodríguez, S. (2017) "El clima laboral como factor condicionante en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Provincia de Arequipa 2017" tesis para optar el título

- profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6119>.
- Herzberg, F.; Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). "The motivation to work".
- Hitpass (2013). "BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación" Chile, Bhh Ltda .[en línea] Disponible en:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutierrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=7F238A9CECA1BD59E255F0BDFB2B4CC5?sequence=1>
- Huancapaza, H., & Llanos B. (2017). "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en el departamento de recursos humanos del Gobierno Regional Puno 2017". Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15492>.
- 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." Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8848/Huangal_EWM.pdf?sequence=1
- Malander, N. (2016), "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario en la provincia de Misiones, Argentina". Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci_arttext
- Manum Consulting group (2016). "Los países con mayores índices de satisfacción y productividad en el trabajo." Recuperado de:
<https://www.grupomanum.com/es/noticias/los-paises-con-mayores-indices-de-satisfaccion-y-productividad-en-el-trabajo/>
- Martínez, M. (2007) "El concepto de productividad en el análisis Económico". Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Recuperado de: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>
- Montoya, P.; Berrio N., Bermúdez N. Burgos F., Fuentealba M. & Padilla A. (2017). "Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en

- funcionarios de la Universidad Estatal Chilena” Tesis para obtener el grado de Magíster en Salud Pública mención Gestión en Salud Industrial. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?lng=es> .
- Soria, R. (2008). “Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la zona metropolitana de Guadalajara, México”. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/432/La%20cultura%20segun%20Schein.htm>
- Palma, S. (2004 - 2005). “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)” Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Peceros, I. (2016). “Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Paruro -2016.” Tesis para obtener el grado de Lic. En Administración. Recuperado de: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/464>.
- Perry, J. (1961). “Las relaciones humanas en la Industria. Buenos Aires. Editorial Selección Contable.” Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1804/ENpisal.pdf?sequence=1>
- Radio Programas del Perú (RPP) (2016). Perú, solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>.
- Roca, L. (2016) “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Beriss” Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10915/59570>
- Tamayo, M. (2012) “El proceso de la investigación científica”. Recuperado de https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf?fbclid=IwAR3_EI9Cmo_I9-0i4vCmWvc7MwflmsyMsDrna35rg8CwB30-r1Lu9VD3_50

- Vargas, J. (2007) "La culturocracia organizacional en México". Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007b/ 301 consultores
- Improven. (2004, abril 14). Tipos de cultura organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tipos-cultura-organizacional/>
- Wiley, J. & Hitpass, B. (2013), "BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación" Chile, Bhh Ltda [en línea] Disponible en: <http://books.google.com>
- Yescas, M. (2009) La cultura organizacional y el desempeño de los negocios de artesanía." México Recuperado de: <http://tesis.ipn.mx/xmlui/handle/123456789/2718>. www.remeri.org.mx
- Zapata, A. & Rodríguez, A. (2008) "Cultura Organizacional Colombiana. Estudio cualitativo de casos". Cali, Colombia: Universidad del Valle. Recuperado de: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL.pdf

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO - LA CONVENCIÓN- CUSCO 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cómo la Cultura Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?	Analizar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	Es probable que la cultura organizacional se relacione con la satisfacción laboral de personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE Cultura Organizacional	Valores	Innovación Trabajo en equipo Cumplimiento de metas Celebraciones Motivación Identificación	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional causal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Creencias	Desigualdad Laboral Remuneración Herramientas de trabajo	
PS1. ¿Cómo los valores se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?	OE1. Establecer si los valores se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	HE1. Es probable que los valores se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.		Clima	Autorrealización Cooperación Empowerment	POBLACIÓN: 80 trabajadores administrativos
PS2. ¿Cómo las creencias se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?	OE2. Determinar si las creencias se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	HE2. Existe la probabilidad de que las creencias se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.		Normas	Jornada Laboral Imagen personal Sanciones disciplinarias Misión y visión Selección de personal	
PS3. ¿Cómo el clima se relaciona con la satisfacción laboral del	OE3. Identificar si el clima se relaciona con la satisfacción laboral del	HE3. Probablemente el clima se relaciona con la satisfacción laboral del	VARIABLE DEPENDIENTE	Extrínsecas	Condiciones física y materiales	INSTRUMENTO: Cuestionario

personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?	personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	Satisfacción Laboral		Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas
PS4. ¿Cómo las normas se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019?	OE4. Determinar si las normas se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.	HE4. Existe la probabilidad de que las normas se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención – Cusco 2019.		Intrínsecas	Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desarrollo de tareas Relación con la autoridad

Fuente: Comportamiento Organizacional (Robbins,S. 2009) . Satisfacción Laboral (Palma,S. 2004-2005).

ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cultura Organizacional	Valores	innovación	1
		Trabajo en Equipo	2
		Cumplimiento de Metas	3
		Celebraciones	13
		Motivación	14
		Identificación	15
		innovación	4
	Creencias	Desigualdad Laboral	5
		Remuneraciones	6
		Herramientas de trabajo	7
	Clima	Autorrealización	18
		Cooperación	8
		Empowerment	9
	Normas	Jornada Laboral	10
		Imagen Personal	11
		Sanciones Disciplinarias	12
		Misión y Visión	16
Selección de Personal		17	
Satisfacción laboral	Intrínsecas	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28,
		Beneficios Laborales y/o remunerativos	32, 2, 7
		Políticas Administrativas	14, 22, 8, 15,
	Extrínsecas	Relaciones Sociales	17, 23, 33, 3
		Desarrollo Personal	9, 16, 24, 4
		Desarrollo de Tareas	4, 10, 18, 25
		Relación con la Autoridad	29, 34

Fuente: Comportamiento Organizacional (Robbins, S. 2009). Satisfacción Laboral (Palma, S. 2004)

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ESTIMADO SEÑOR (A):

El siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Quellouno, La Convención, Cusco.

Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro.

Le agradezco por brindarme unos minutos de su tiempo.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género	a) Femenino () b) Masculino ()
1.2. Edad	a) Menos de 25 años () b) de 26 a 35 años () c) de 36 a 45 años () d) de 46 a más ()
1.3. Tiempo de servicio
1.4. Nivel de estudios	a) Secundaria completa () b) Técnico () c) Bachiller () d) Profesional () e) Otros () Especifique:
1.5. Cargo que ocupa.	

Marque con una "X" en los espacios que están numerados de 1 a 5 según las alternativas siguientes.

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

VARIABLE 1. CULTURA ORGANIZACIONAL

ITEMS		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que en la Municipalidad se fomenta la innovación?	1	2	3	4	5
2	¿En la municipalidad se promueve el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que para la municipalidad lo más importante es el cumplimiento de metas?	1	2	3	4	5
4	¿Usted considera que en la municipalidad existe desigualdad laboral de género?	1	2	3	4	5
5	¿El salario que recibe usted por su trabajo es el adecuado?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su trabajo?					
7	¿Cree usted que la municipalidad le permite progresar como persona?	1	2	3	4	5
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
9	¿Su jefe inmediato le permite tomar decisiones relacionadas a su trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de la municipalidad?	1	2	3	4	5
11	¿La Municipalidad imparte normas respecto a la imagen personal?	1	2	3	4	5
12	¿Usted cree que la Municipalidad aplica correctamente las sanciones ante faltas de los colaboradores?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que la Municipalidad celebra fechas importantes como el día del trabajador, día de la mujer, entre otros?	1	2	3	4	5
14	¿Concuerda usted con que la Municipalidad de incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros para premiar el esfuerzo y buen trabajo de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
15	¿Percibe usted que los colaboradores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Usted cree que el trabajo que desempeña es acorde a la misión y visión de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
17	¿En su opinión la municipalidad es transparente y totalmente honesta en los procesos de Selección de Personal?	1	2	3	4	5
18	¿Usted siente que la Municipalidad se preocupa por su desarrollo profesional como personal?	1	2	3	4	5

VARIABLE 2. SATISFACCION LABORAL

ITEMS		1	2	3	4	5
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?	1	2	3	4	5
2	¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo?	1	2	3	4	5
3	¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones?	1	2	3	4	5
4	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	1	2	3	4	5

5	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	1	2	3	4	5
6	¿Mis jefes son comprensivos?	1	2	3	4	5
7	¿Me siento mal con lo que hago?	1	2	3	4	5
8	¿Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	1	2	3	4	5
10	¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?	1	2	3	4	5
11	¿Me siento útil con la labor que realizo?	1	2	3	4	5
12	¿Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo?	1	2	3	4	5
13	¿El ambiente donde trabajo es confortable?	1	2	3	4	5
14	¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	1	2	3	4	5
15	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	1	2	3	4	5
16	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Me disgusta mi horario?	1	2	3	4	5
18	¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	1	2	3	4	5
20	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	1	2	3	4	5
21	¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?	1	2	3	4	5
22	¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	1	2	3	4	5
23	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	1	2	3	4	5
24	¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
25	¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	1	2	3	4	5
26	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?	1	2	3	4	5
27	¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?	1	2	3	4	5
28	¿En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo?	1	2	3	4	5
29	¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?	1	2	3	4	5
30	¿Me gusta el trabajo que realizo?	1	2	3	4	5
31	¿No me siento a gusto con mis compañeros?	1	2	3	4	5
32	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	1	2	3	4	5
33	¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	1	2	3	4	5
34	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	1	2	3	4	5
35	¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	1	2	3	4	5
36	¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?	1	2	3	4	5

Le agradezco por brindarme unos minutos de su tiempo.

ANEXO – 4
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Arequipa, 30 de Octubre del 2019

Señor (a):

H. Con. Julio A. Saberes Salas

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado (a) docente:

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo; hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, y siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en el siguiente tema de investigación: **“Cultura Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención-Cusco 2019”**.

A continuación, le presento las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de consistencia.
2. El instrumento (cuestionario).
3. Formato de validación de juicio de experto.

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Winy Jamilet Palomino Sánchez
DNI: 70840379


Firma del estudiante

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO CRITERIO GENERALES

CUESTIONARIO

EVALUADOR: Sobones Salas Julio A FECHA: 30-10-19

INSTRUMENTO: Cultura Organizacional

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ITEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Req uiere reaj ustes	Apto	
¿Cree usted que en la Municipalidad se fomenta la innovación?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿En la municipalidad se promueve el trabajo en equipo?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Considera que para la municipalidad lo más importante es el cumplimiento de metas?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Usted considera que en la municipalidad existe desigualdad laboral de género?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿El salario que recibe usted por su trabajo es el adecuado?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Cree usted que le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su trabajo?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Cree usted que la municipalidad le permite progresar como persona?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Municipalidad?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Su jefe inmediato le permite tomar decisiones relacionadas a su trabajo?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de la municipalidad?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿La Municipalidad impone normas respecto a la imagen personal?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
						/	
¿Usted cree que la Municipalidad aplica	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	

correctamente las sanciones ante faltas de los colaboradores?	Redacción y Terminología					/	
¿Considera usted que la Municipalidad celebra fechas importantes como el día del trabajador, día de la mujer, entre otros?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
	Pertinencia					/	
¿Concuerda usted con que la Municipalidad de incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros para premiar el esfuerzo y buen trabajo de sus colaboradores?	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
¿Percibe usted que los colaboradores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Municipalidad?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
	Pertinencia					/	
¿Usted cree que el trabajo que desempeña es acorde a la misión y visión de la Municipalidad?	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
¿En su opinión la municipalidad es transparente y totalmente honesta en los procesos de Selección de Personal?	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
	Pertinencia					/	
¿Usted siente que la Municipalidad se preocupa por su desarrollo profesional como personal?	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	

EL QUE SUSCRIBE, Sobenes Salas, Julio Augusto IDENTIFICADO CON DNLN° 29231055 Y N° DE COLEGIATURA 0679 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE PAOLINO SANCHEZ WINY JAMILET.
OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()


Firma del docente

Arequipa, 30 de Octubre del 2019

Señor (a):

..... ANA MARIA ACO CHIRI

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado (a) docente:

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo; hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, y siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en el siguiente tema de investigación: **"Cultura Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención-Cusco 2019"**.

A continuación, le presento las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de consistencia.
2. El instrumento (cuestionario).
3. Formato de validación de juicio de experto.

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Winy Jamilet Palomino Sánchez

DNI: 70840379


Firma del estudiante

correctamente las sanciones ante faltas de los colaboradores?	Redacción y Terminología					/
¿Considera usted que la Municipalidad celebra fechas importantes como el día del trabajador, día de la mujer, entre otros?	Pertinencia					/
	Claridad Conceptual					/
	Redacción y Terminología					/
¿Concuerda usted con que la Municipalidad de incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros para premiar el esfuerzo y buen trabajo de sus colaboradores?	Pertinencia					/
	Claridad Conceptual					/
	Redacción y Terminología					/
¿Percebe usted que los colaboradores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Municipalidad?	Pertinencia					/
	Claridad Conceptual					/
	Redacción y Terminología					/
¿Usted cree que el trabajo que desempeña es acorde a la misión y visión de la Municipalidad?	Pertinencia					/
	Claridad Conceptual					/
	Redacción y Terminología					/
¿En su opinión la municipalidad es transparente y totalmente honesta en los procesos de Selección de Personal?	Pertinencia					/
	Claridad Conceptual					/
	Redacción y Terminología					/
¿Usted siente que la Municipalidad se preocupa por su desarrollo profesional como personal?	Pertinencia					/
	Claridad Conceptual					/
	Redacción y Terminología					/

EL QUE SUSCRIBE, ANA MARIA ACO CHRI IDENTIFICADO CON DNLN° 29618684 Y N° DE COLEGIATURA 9411 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE Winy Samilet Palomino Sanchez.
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()


 Firma del docente

Arequipa, 30 de Octubre del 2019

Señor (a): Joe Olger Gutiérrez Mercado

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado (a) docente:

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo; hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, y siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en el siguiente tema de investigación: **"Cultura Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno – La Convención-Cusco 2019"**.

A continuación, le presento las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de consistencia.
2. El instrumento (cuestionario).
3. Formato de validación de juicio de experto.

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Bach. Winy Jamilet Palomino Sánchez

DNI: 70840379


Firma del estudiante

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO CRITERIO GENERALES

CUESTIONARIO

EVALUADOR: José Olger Gutiérrez M. FECHA: 30-10-19

INSTRUMENTO: Cultura Organizacional

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ITEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
¿Cree usted que en la Municipalidad se fomenta la innovación?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿En la municipalidad se promueve el trabajo en equipo?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Considera que para la municipalidad lo más importante es el cumplimiento de metas?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Usted considera que en la municipalidad existe desigualdad laboral de género?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿El salario que recibe usted por su trabajo es el adecuado?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Cree usted que le suministrar las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su trabajo?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Cree usted que la municipalidad le permite progresar como persona?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Percebe usted un ambiente de cooperación dentro de la Municipalidad?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Su jefe inmediato le permite tomar decisiones relacionadas a su trabajo?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de la municipalidad?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿La Municipalidad imparte normas respecto a la imagen personal?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Usted cree que la Municipalidad aplica	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	

correctamente las sanciones ante faltas de los colaboradores?	Redacción y Terminología					✓	
¿Considera usted que la Municipalidad celebra fechas importantes como el día del trabajador, día de la mujer, entre otros?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Concuerda usted con que la Municipalidad de incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros para premiar el esfuerzo y buen trabajo de sus colaboradores?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Percibe usted que los colaboradores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Municipalidad?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Usted cree que el trabajo que desempeña es acorde a la misión y visión de la Municipalidad?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿En su opinión la municipalidad es transparente y totalmente honesta en los procesos de Selección de Personal?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
¿Usted siente que la Municipalidad se preocupa por su desarrollo profesional como personal?	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

EL QUE SUSCRIBE, Joe Alger Gutiérrez Mercado IDENTIFICADO CON DNI N° 29649013 Y N° DE COLEGIATURA 0348 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE Palomino Sanchez Winy Jamilet.
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (x) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()


 Firma del docente

ANEXO 5: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ASPECTOS GENERALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

1.- Reseña Histórica

Desde tiempos muy remotos los territorios pertenecientes al Distrito de Quellouno, estaban ocupados por etnias naturales de la zona, no se puede datar una fecha exacta o precisar de donde migraron esas etnias, debido a los escasos estudios realizados en toda la Provincia de la Convención y al poco interés por parte de los investigadores por la Historia de la provincia de la Convención, siendo solo un referente el valle de Lacco por los testimonios orales, que confirman que el Paititi, estaría ubicado en dicho valle.

Encontraremos a los Pilcozones (conocidos como Chontaquiros y hoy yine) estaban entre la cuenca del Rio Urubamba y el Yanatile, específicamente, en el encuentro de los ríos Villcanota y Yanatile. Los Manaries (hoy Matsigenka) ocupaban una tercera parte de todo el territorio convenciano, estaban asentados en la cuenca del rio Yavero. Actualmente aún existe en la cuenca de dicho rio una comunidad nativa, la comunidad nativa de Matoriato, encontrándose en la jurisdicción del Distrito de Quellouno. Por otro lado, debemos de mencionar que Yavero viene del Vocablo Matsigenka, "yaviro" que significa tentáculo, cuya tradición oral indica, que el Yaviro es una especie de un pulpo gigante, que habita en el rio y jala a las personas para ahogarlas y desaparecerlas, dicha tradición oral está dentro de la memoria colectiva de los matsigenkas que habitan en lugares donde recorre el rio Yavero. Muchos de los nombres de los centros poblados, sectores, anexos del Distrito de Quellouno provienen de vocablos matsigenkas, por ser esos lugares anteriormente habitados por los matsigenkas y ser ellos quienes pusieron los nombres, siendo modificado algunos nombres por los migrantes, quienes no entendían el matsigenka.

Queda demostrado que los habitantes ancestrales del Distrito de Quellouno fueron los matsigenkas y también los yines en menor proporción. Los matsigenkas a lo largo de su Historia, han tenido contacto con la cultura Inca, que empezaba a expandirse, integrar nuevos territorios a sus dominios y los territorios convencianos no serán ajeno a ello.

Las tentativas de los incas de avanzar al territorio de los Matsigenkas se atribuyen a Túpac Inca Yupanqui como se registra en varias crónicas

“Formo un poderoso ejército que lo dividió en tres partes. La una tomo con él y con ella entro en los andes por Ahuatuna, y la otra dio a un capitán llamado Uturuncu A chachi, el cual entro por los andes por un pueblo o valle que dicen Amaru, y la tercera parte dio a Chalco Yupanqui, otro capitán que entró por un pueblo llamado Pilcopata. Todas estas entradas eran cerca las unas con las otras, así empezaron a entrar y se juntaron tres leguas la montaña dentro, en un asiento llamado Opatari, desde donde comenzaron las poblaciones de los andes. Los habitantes de esta comarca eran ya Opataries, que fueron los primeros que conquistaron. Llevaba Chalco Yupanqui la imagen del sol.

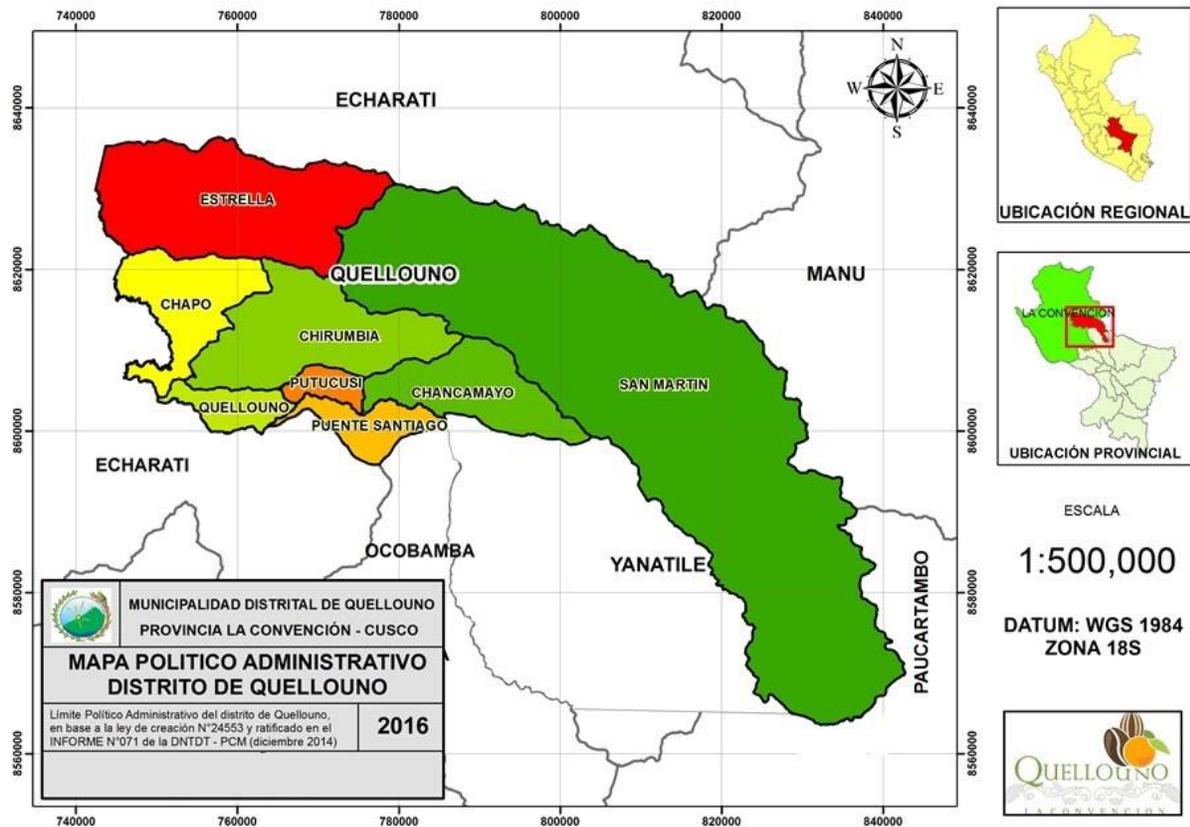
Mas como la montaña de arboleda era espesísima y llena de maleza no podían romperla, ni sabían por dónde habían de caminar para dar con las poblaciones que escondidas mucho estaban en los montes y para descubrirlas subianse los exploradores a los árboles más altos, y donde veían humos, señalaban hacia aquella parte. Y así iban abriendo camino hasta que perdían aquella señal y tomaban otra. Y de esta manera hizo camino el inca por donde parece imposible.

Era Sinchi de la mayor parte un tal llamado Condin Savana, del cual dice que eran grande hechicero y encantador, y tenían creído aun ahora lo afirman, que se convertía en diversas formas.

Entró pues Túpac Inca y los capitanes dichos en los andes, que son más terribles y espantables montañas de muchos ríos a donde padeció grandísimos trabajos y la gente y la gente que llevaban del Perú, con la mudanza del temple de tierra porque el Perú es tierra fría y seca y las montañas de los andes son cálidas y húmedas. Enfermo la gente de guerra de Túpac Inca y murió mucha. Y el mismo Túpac Inca con el tercio de la gente que él tomó, para con ella conquistar, anduvieron mucho tiempo perdidos en las montañas, sin acertar salir a un cabo ni a otro, hasta que Uturuncu A chachi entró con él y lo encaminó.

Conquisto Túpac Inca y sus capitanes de esta vez cuatro grandes naciones. La primera fue la de los indios llamados Opataries y la otra llamada Manosuyu y la tercera se dice de los Mañaríes o Yanaximes, que quiere decir los de las bocas negras, y la provincia de los Chunchos”.

2.- Mapa del Distrito



3.- Misión y Visión

Visión

La Municipalidad Distrital de Quellouno, es una institución de gobierno local que cuenta con un aparato administrativo eficiente y ha logrado establecer su institucionalidad en el contexto de un distrito gobernable que promueve eficazmente el desarrollo económico y social con un enfoque de competitividad y bienestar colectivo.

Misión

Promover el desarrollo del distrito de Quellouno con carácter permanente e integral, coordinando a todo nivel las acciones con el sector público, privado y la sociedad civil, para facilitar la gestión que nos permita lograr calidad de vida digna a toda nuestra población, sin exclusiones de ninguna clase, efectuando la inversión eficiente y la adecuada presentación de servicios públicos locales.

4.- Valores Institucionales

Responsabilidad: En Quellouno los parámetros y normas se cumplen, actuando con la firme disposición de asumir las consecuencias de las decisiones propias y respondiendo a ellas.

Honestidad: Desempeñar nuestras funciones honestamente en un clima de rectitud, esmero y confianza.

Compromiso: Autoridades y colaboradores comprometidos en servir y dar lo mejor con una superación constante.

Ética: En cada decisión que tomemos, estará inmiscuida siempre la ética, como uno de nuestros cimientos de conducta moral.

Respeto: Predominar el buen trato y reconocimiento con los trabajadores, ciudadanos, proveedores, y gobierno; con el medio ambiente y demás entorno social.

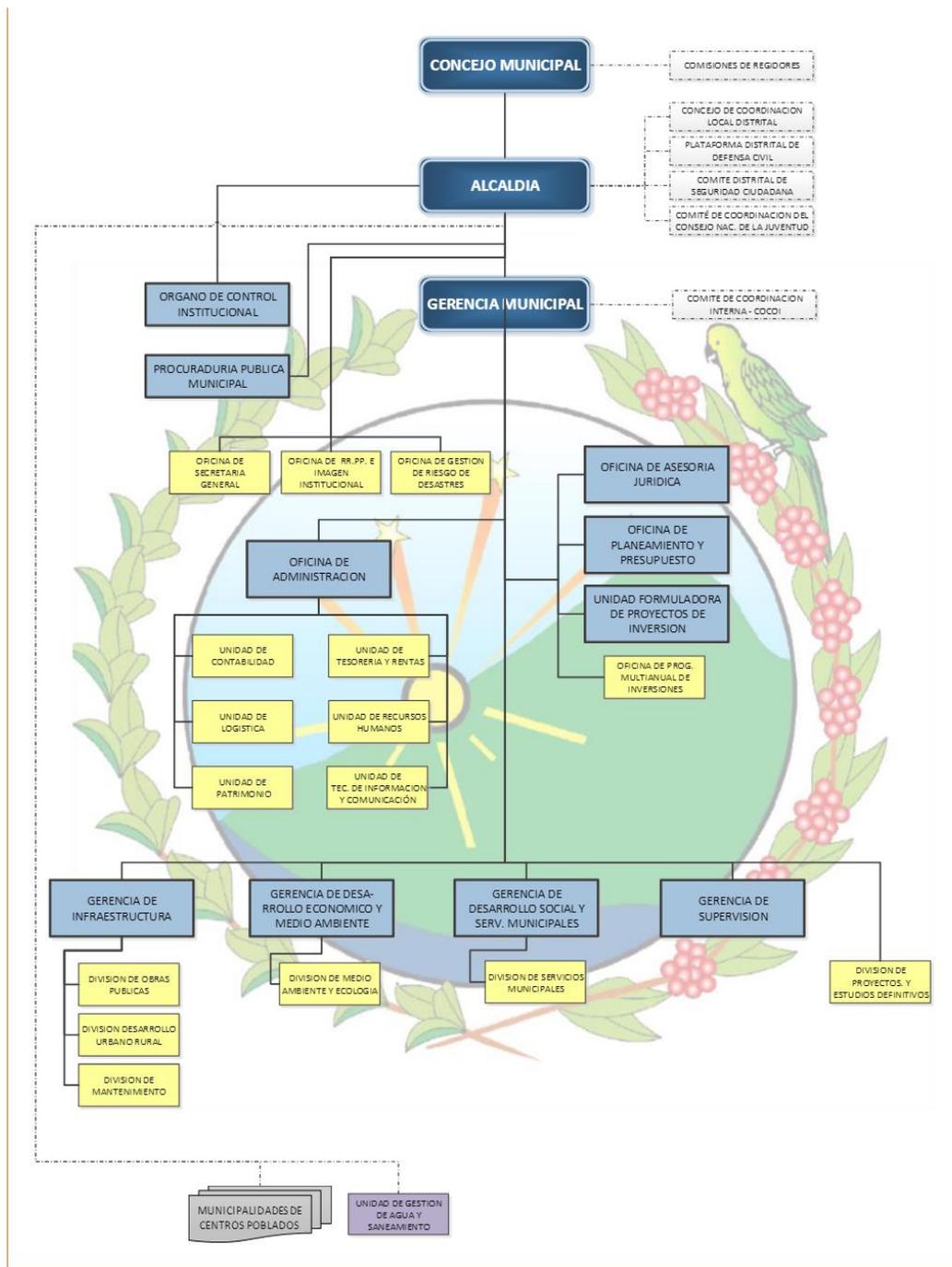
Transparencia: Proceder con veracidad e información abierta y oportunidad

5.- Organigrama Estructural



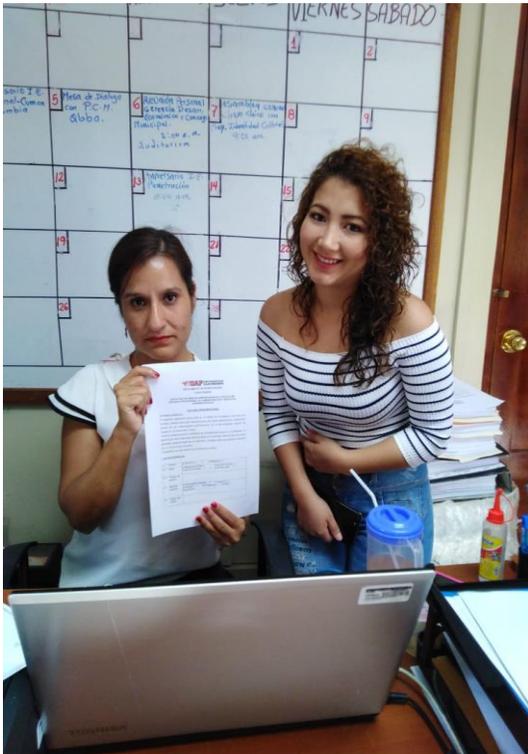
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO
 REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - ROF

2020



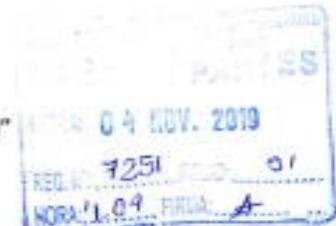
ANEXO 6: GALERÍA FOTOGRÁFICA





ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO

Mg. Alex Curi León
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Quellouno

Yo Palomino Sánchez Winy Jamilet;
identificada con DNI: 70840379.
Ante usted con el debido respeto
me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Alas Peruanas – Filial Arequipa, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales solicito me brinde la autorización para realizar la aplicación del instrumento correspondiente a la investigación titulada "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO - LA CONVENCIÓN- CUSCO 2019" , para obtener el grado de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted acceder a mi petición por ser de justicia.

Arequipa, 04 de Noviembre del 2019.


.....
Bach. Winy Jamilet Palomino Sanchez

DNI: 70840379