

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral
en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima - 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Tirsa Betania Sanchez Valderrama

Karen Diaz Carrillo

Asesor:

Mtra. Danny Lita Alomia Lozano

Lima, noviembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Danny Lita Alomia Lozano, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima - 2019”** del (los) autor (autores) Tirsia Betania Sanchez Valderrama y Karen Diaz Carillo tiene un índice de similitud de 16% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de noviembre del año 2023



Danny Lita Alomia Lozano

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a ...21... día(s) del mes de.....diciembre...del año 2021..... siendo las...15:00...horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Dr. Alexander Daniel De La Cruz Vargas...**, el (la) secretario(a): **Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz.....** y los demás miembros: **Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto** y el (la) asesor(a) **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano.....** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **"Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019."**..... del(los) bachiller/es:

a) **Tirsa Betania Sánchez Valderrama**

b) **Karen Diaz Carrillo**

c).....

conducente a la obtención del título profesional de:

..... **de Licenciada(o) en Administración y Negocios Internacionales.....**
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Tirsa Betania Sánchez Valderrama**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (b): **Karen Diaz Carrillo**

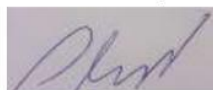
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (c):

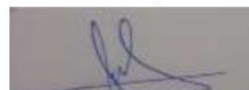
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a



Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Dedicatoria

Esta tesis dedico con mucho cariño a mis padres: Joel y Elena por brindarme su apoyo con sus sabios consejos, ellos nos alientan en nuestra formación profesional. A mi hermana Noa por motivarme siempre y en especial esto va para mi madre Elena Valderrama+ que, aunque no está en vida, siempre me motivó a ser mejor. También a mis maestros por brindarme conocimientos para esta vida y la eternidad.

(Tirsa S.)

Esta tesis dedico con mucho cariño a mis padres: Rojita y Juan por brindarme su apoyo con sus sabios consejos, quienes nos alientan en nuestra formación profesional, a mis hermanos por su motivación constante. También a mis maestros por brindarme conocimientos para esta vida y la eternidad.

(Karen D)

Agradecimiento

Agradezco a Dios, nuestra fuente de sabiduría, quien me acompañó en cada uno de mis experiencias y retos a lo largo de mi carrera, quien hizo posible para trabajar en esta obra. A la Universidad Peruana Unión – Lima, Ñaña, excelente casa de estudios cuya preparación es para la vida y la eternidad.

A nuestra asesora Mtra. Danny Alomia, por su excelencia humana y profesionalismo, cuya virtud me ayudó a inspirarme a ser un buen profesional y aprender de cada situación.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas.....	9
Índice de figura.....	10
Índice de Anexos.....	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción.....	11
Capítulo I. Identificación del Problema.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación.....	15
1.5 Cosmovisión filosófica.....	15
Capítulo II. Marco teórico.....	17
2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1 A nivel internacional.....	17
2.1.2 A nivel nacional.....	18
2.2 Marco teórico.....	21
2.2.1 Variable cultura organizacional.....	21
Modelo de Iceberg en la cultura organizacional.....	22
Tipos de cultura organizacional.....	23
Teorías de la cultura organizacional.....	24
Dimensiones de la cultura organizacional.....	26
2.2.2 Variable satisfacción laboral.....	28
Modelos teóricos de la satisfacción laboral.....	29

Dimensiones de la satisfacción laboral.....	31
2.3 Marco conceptual.....	32
2.3.1 Cultura Organizacional.....	32
2.3.2 Satisfacción Laboral.....	32
Capítulo III Metodología de la investigación	34
3.1 Tipo de investigación.....	34
3.2 Diseño de la investigación.....	34
3.3. Población y muestra de la investigación.....	35
Datos Generales de los encuestados.....	36
3.4 Hipótesis.....	36
3.4.1 Hipótesis general.....	36
3.4.2 Hipótesis específicas.....	36
3.5 Identificación de las variables Variable 01: Cultura organizacional Dimensiones: Valores compartidos.....	37
3.6 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.7 Instrumentos utilizados en la investigación.....	37
3.7.1 Instrumentos Clima organizacional.....	37
3.7.2 Instrumentos de Satisfacción laboral.....	38
3.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	38
3.8.1 Validación y confiabilidad del instrumento.....	38
Fiabilidad de instrumentos.....	38
Estructura del instrumento.....	39
3.9 Ética en investigación.....	40
3.10 Plan de análisis de datos.....	40
Capítulo IV Resultados y conclusiones	41
4.1 Descripción de los datos sociodemográficos de la población.....	41
Resultados sociodemográficos de la población.....	41
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	43
Medias de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.....	45
4.3 Contrastación de hipótesis.....	47
Prueba de normalidad.....	47
Prueba de la hipótesis principal.....	48
Regla de decisión.....	48

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la asociación educativa

CETEMIN.....	48
Prueba de hipótesis derivadas	49
Prueba de Hipótesis Derivada 1	49
Regla de decisión	49
Prueba de hipótesis derivadas 2	50
Regla de decisión	50
Relación entre satisfacción laboral y creencias compartidas en los trabajadores de Atención al cliente de la Asociación Educativa CETEMIN	51
Prueba de hipótesis derivadas 3	52
Regla de decisión	52
Capítulo V Discusión y resultados.....	53
Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones	55
6.1 Conclusiones	55
6.2Recomendaciones.....	57
Referencias Bibliográficas	59
Anexos	62

Índice de tablas

Tabla 1.....	36
Tabla 2.....	38
Tabla 3.....	41
Tabla 4.....	42
Tabla 5.....	43
Tabla 6.....	45
Tabla 7.....	47
Tabla 8.....	48
Tabla 9.....	50
Tabla 10.....	51
Tabla 11.....	52

Índice de figura

Figura 1. Teoría de la motivación. Abrahan Maslow, citado por Jossimar 2013	30
---	----

Índice de Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	58
Anexo 2: Matriz de instrumental	59
Anexo 3: Cuadro de operacionalización	61
Anexo 4: Instrumento	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019. La metodología del presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, descriptivo, no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 245 colaboradores de la Asociación educativa CETEMIN, Lima 2019. Se analizaron las variables cultura organizacional y satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones valores compartidos, creencias compartidas, y normas de conducta en el análisis se usaron cuestionarios destinados a recopilar los datos con una escala de Likert, en la investigación los resultados obtenidos giran alrededor del estudio que predice la cultura organizacional y satisfacción laboral donde se encontró que la cultura organizacional predice de manera favorable con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación Educativa Cetemin. El cual se refleja en Rho Spearman con un coeficiente de 0.526, su grado de significancia $p = 0,000$ aplicado a la muestra real total de 245 trabajadores. Se concluye que existe una correlación directa $r = 0, 526$ y significativamente $p = 0,000$ entre cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la asociación Educativa CETEMIN.

Palabras Claves: Cultura organizacional, satisfacción laboral, valores compartidos, creencias compartidas, normas de conducta

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in the Cetemin Educational Association, Lima - 2019. The methodology of this research work is correlational, descriptive, not experimental. The population and sample consisted of 245 collaborators of the CETEMIN Educational Association, Lima 2019. The variables of organizational culture and job satisfaction were analyzed with their respective dimensions shared values, shared beliefs, and norms of conduct. In the analysis, questionnaires were used to collect The data with a Likert scale. In the research, the results obtained revolve around the study that predicts the organizational culture and job satisfaction, where it was found that the organizational culture favorably predicts job satisfaction in the workers of the Cetemin Educational Association. Which is reflected in Rho Spearman with a coefficient of 0.526, its degree of significance $p = 0.000$ applied to the total real sample of 245 workers. It concluded that there is a direct correlation $r = 0.526$ and significantly $p = 0.000$ between organizational culture and job satisfaction in the workers of the CETEMIN Educational association, Lima.

Key Words: Organizational culture, job satisfaction, shared values, shared beliefs, norms of conduct

Introducción

La cultura organizacional es un área donde abarca una serie de preceptos de las organizaciones y es un medio que permite ordenar y solucionar los problemas de las organizaciones, el trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.

La tesis fue estructurada en cinco capítulos, los cuales se desarrollaron de una manera muy sencilla y de clara comprensión y se pueda interpretar sus contenidos, como sus resultados y las conclusiones.

El capítulo 1, se describe el planteamiento del problema, el problema, el alcance, así como los lineamientos filosóficos de la investigación.

El capítulo II, se explican los fundamentos teóricos de la investigación, dentro de la misma se incluye los antecedentes, el marco conceptual que sustenta el trabajo de investigación con sus variables cultura organizacional y la satisfacción laboral.

El capítulo III, se evidencia la hipótesis, las variables de esta investigación y que fueron sujetos del estudio.

El capítulo IV, aquí se evidencia la metodología, el diseño de la investigación, la población y la muestra.

El capítulo V del trabajo de campo, aquí obtendremos los datos de la confiabilidad y la validez expresado en forma descriptiva, la recolección de los datos y el trabajo estadístico, la discusión, los resultados, conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se encuentra la bibliografía y sus anexos respectivos como los instrumentos y la validez de los mismo, que fueron utilizados en la investigación.

Capítulo I.

Identificación del Problema

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, en el mundo hay desconocimiento de la importancia de cómo la cultura organizacional, debería influir en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Instituciones; es por esto, que la organización Great Place to Work, en el año 1997 se asoció con Fortune (Estados Unidos) y Exame (Brasil) para elaborar la primera lista de las mejores empresas para trabajar y actualmente reconoce solo 45 países alrededor del mundo como los que tienen mejores lugares de trabajo que dan importancia en la satisfacción laboral y permanencia en la empresa (Work, 2020)

La Cultura corporativa encuentra importante relación de la variable Cultura Organizacional sobre la Satisfacción Laboral, los resultados obtenidos en el resto del mundo sugieren la necesidad de realizar un cuestionario como una posible herramienta de diagnóstico de la situación de las organizaciones y de sus empleados en su país. (Perez Vilar, 2011)

Mientras que en Sudamérica aún no existe una cultura organizacional fuerte como para que haya una gran satisfacción laboral. Uno de los desafíos en América Latina es el cambio del esquema del trabajo, e implementar estrategias, como también redireccionar la fuerza laboral en actividades críticas, ahora las organizaciones deberían pensar en cómo sostener estas acciones, integrándolas en su cultura organizacional. (Deloitte, 2020)

Así mismo la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su revista, afirma que existe una relación positiva, aunque débil entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. (Tinoco Gómez, Quispe Atúncar, & Beltrán Saravia, 2014)

Actualmente existen instituciones que desconocen cuán importante es la cultura laboral para la satisfacción de los trabajadores. En la Asociación Educativa Cetemin, Lima, los

problemas principales son: el desconocimiento de la cultura organizacional y la insatisfacción laboral, esto se manifiesta en el trabajador ya que no busca hacer un mejor trabajo, en ocasiones evade el lugar donde trabaja y en cualquier oportunidad pueda dejar la empresa. Esta realidad preocupa si es que uno de los objetivos de la agencia es el mejoramiento continuo.

Por otro lado, se presentan problemas en la organización, son la falta de práctica de los valores, creencias. Estos ya se conocen, pero los colaboradores lo toman como algo no relevante para el crecimiento de la organización. También se tiene al desconocimiento de las normas organizacionales, estas existen. Sin embargo, los trabajadores no tienen una conexión directa con tales normas. Por otro lado, la insatisfacción intrínseca y extrínseca se manifiesta cuando el trabajador es ajeno a las responsabilidades de la empresa y solo cumplen con lo mínimo que se le pide.

Ante esta problemática, se presenta este proyecto de investigación titulado grado de relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Asociación Educativa Cetemin.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida se relacionan los valores compartidos con la Satisfacción Laboral de la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019?
- ¿En qué medida se relaciona las creencias compartidas con la Satisfacción Laboral de la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019?
- ¿En qué medida se relaciona las normas de conducta con la Satisfacción Laboral de la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre los valores compartidos con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019
- Determinar la relación entre las creencias compartidas y la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019
- Determinar la relación entre las normas de conducta con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.

1.4 Justificación.

El trabajo se justifica de varias maneras:

- La justificación teórica: el estudiar la cultura organizacional siempre ha sido sujeto de análisis por las organizaciones, como también de ejecutarlo y difundirlo, en esta investigación consideramos que nuestros aportes serán de mucha ayuda para futuras investigaciones en este rubro de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones
- La justificación social: este estudio pretende proponer mejoras en la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la asociación Cetemin y para otras instituciones del sector, se pretende también que la percepción mejore, como también los canales de comunicación, además de reducir el tiempo de respuesta por parte de los clientes.
- Justificación económica: Cetemin necesita tener mejores resultados para su toma de decisiones, así mismo dar más énfasis al reconocimiento e incentivar a los trabajadores para así aumentar su satisfacción y a consecuencia se sienta comprometidos con la organización, del cual habrá mejor producción y será fuente generadora de ingresos.

1.5 Cosmovisión filosófica

El presente proyecto de investigación se basa en la obediencia de las normas, y aplicación de los valores, que son parte de la cultura de la iglesia adventista del séptimo día.

Elena G White, en su libro: La educación, expresa que la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las

letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. Por otro lado, en la Biblia nos relata en Génesis capítulo 1,2 y 3, que después de que Dios había creado sus obras vio que todo lo que había hecho era bueno en gran manera, es allí donde nos menciona el principio de este mundo. Dios le encomendó a Adán y a Eva diferentes roles, y también se les fue enseñada las normas y valores que debían practicar. El obedecer a Dios en el trabajo que le había encomendado de señorear la tierra creo Satisfacción en Adán, así mismo la confianza que Dios puso en un principio para mantener la relación armoniosa en los seres vivos y/o Sociedad.

Sin embargo, cuando el pecado entró al Edén altero los principios que se le había otorgado en el inicio de la creación por causa de trasgredir las normas, y dejar de lado los valores y lo que ellos creían, por ese hecho viene el deterioro de la satisfacción que ambos tenían cuando estaban en el Edén, ya que ahora Dios les había mostrado como deberían vivir después de que habían pecado.

Capítulo II.

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

Vargas y Flores (2019) en su tesis Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios, tuvo como objetivo determinar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral en bibliotecarios de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. Su metodología fue descriptiva, correlacional, cuantitativa. Llegó a las siguientes conclusiones. La cultura organizacional de los bibliotecarios de la ciudad de Mérida está más caracterizada por la misión, entendida como un sentido claro de propósito o dirección, y por el involucramiento, que se concreta en el empoderamiento de la gente, la construcción personal alrededor de los equipos y el desarrollo de la capacidad humana en todos los ámbitos de la biblioteca. Está representada en menor medida por la adaptabilidad y la consistencia.

Calderon (2013) realizó una investigación que tiene como objetivo dar a conocer las razones para descubrir si la cultura organizacional afecta la estabilidad laboral, según la percepción de un grupo de colaboradores de una empresa de venta de lubricantes y baterías para carro la Calzada S.A. de Retalhuleu. Guatemala. La investigación fue de tipo descriptivo estudia, interpreta y refiere que es un campo de estudio amplísimo, utiliza relaciones, correlaciones estructuradas, variables independientes y dependientes El instrumento que se utilizará en el estudio es la escala de Likert. Concluye que realizada la investigación se percibe que la cultura organizacional que maneja la empresa, no es estable ya que determina el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento individual siendo deficiente el rendimiento de las labores del puesto.

Guerra (2013) En su tesis relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala. Tuvo como objetivo establecer la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos dieron que sí existe una relación fuerte y significativa a excepción del ambiente físico el cual fue el único menor a 0.05. Con relación a la cultura se encontró que el personal administrativo está más cerca del tipo de cultura clan y dentro de sus características tiene, que son las relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. La conclusión que da respuesta a los objetivos planteados en esta investigación es que sí se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.

2.1.2 A nivel nacional

Tinoco, Quispe y Beltrán (2014) elaboraron un artículo con el objetivo de determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el estamento docente de la facultad de ingeniería industrial de la UNMSM. La investigación fue aplicada con un diseño descriptivo- correlacional, así mismo tomó población a 58 docentes.

Para recolectar la información utilizaron como instrumento al cuestionario considerando 4 dimensiones y 22 ítems. El resultado fue el siguiente: la correlación positiva de 0,545, entre CO y SL denota una asociación positiva entre ambas variables. Concluye mencionado que el estudio demostró que existe una relación positiva, pero débil entre ambas variables, sin embargo, si se mejoran los aspectos de la motivación, identificación institucional,

comunicación y también se fortalecen los valores, se podría obtener mejores resultados respecto a la satisfacción laboral.

Gonzalez (2012) realizó un estudio titulado *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes en Educación Media General*. El objetivo de la presente investigación es determinar el grado de relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Dicho estudio tuvo los siguientes resultados. “Los directivos y docentes respondieron que siempre identifican los indicadores: clima organizacional, normas y valores predominantes”. Se realizó una prueba de correlación para saber si la hay entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes, se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, cuyo valor reveló una correlación positiva alta, al nivel de 0.01 (bilateral) entre las variables constituidas. Al concluir el estudio investigativo se dice que se estableció una correlación alta en el grado de relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General, lo que muestra en esta investigación a modo de conclusión que “a medida que la variable Cultura Organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral Docentes y viceversa”.

Muñoz (2019) en su tesis cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. Tuvo como objetivo determinar la relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. Lima. Su metodología descriptiva y correlacional y tuvo los siguientes resultados que en cuanto a la contrastación de la hipótesis general relacionada a la cultura organizacional y satisfacción laboral se muestra una correlación positiva y significativa y el cual llega a la conclusión siguiente que, al identificar la cultura organizacional, se observa una predominancia de la identificación de la misión, seguido la adaptabilidad y consistencia y el involucramiento con menor predominancia.

Villafuerte (2018) en su tesis *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la RED 22 – UGEL 04 – Comas, 2016*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Red 22 de la UGEL 04, Comas – 2016. Su metodología fue hipotético, deductivo, correlacional. Siendo sus resultados que el coeficiente de Spearman ($\rho=0.536$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p=,001 < ,05$). Esto significa que existe una correlación moderada hallada entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que a mayor cultura organizacional en la Red 22 de la UGEL 04, Comas – 2016, mejor será la satisfacción del laboral en ella. Concluye que La cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en la Red 22 de la UGEL 04, Comas – 2016, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,536$) y un p-valor igual a 0,001.

Por su parte Percy, Torres, Sabino, y Rivera (2017) tituló su estudio *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017*. El objetivo que tuvo esta investigación fue determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral. La variable cultura organizacional, está compuesto por 4 dimensiones: las relaciones y cooperación, la iniciativa, innovación y creatividad, la identificación con la organización y finalmente la toma de decisiones. Así mismo la variable satisfacción laboral tiene como dimensiones: la participación, las prestaciones de servicios y por último los factores intrínsecos. El tipo fue investigación básica, ya que ese estudio investiga la relación entre variables diagnosticando la realidad y utilizando instrumentos de medición con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental.

Se llegó a los siguientes resultados “La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, esta se trata de una relación alta”. Finalmente, la variable cultura

organizacional está relacionada directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano; es decir, existe una relación alta. Concluyen afirmando que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente de manera positiva en la planificación, en las expectativas, en la prestación y en las demandas e interés de todos los miembros que conforman la organización mejorando de este modo su satisfacción y su desempeño laboral.

De igual forma, Lino Durand (2015) realizó una investigación titulada *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho*. El objetivo general de esta investigación estuvo orientado a determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. La Cultura Organizacional tiene como dimensiones: supuestos inconscientes, valores y creencias expuestas, supuestos y elementos visibles. Su metodología fue, descriptivo, correlacional. Su resultado fue que mostraron que el grado de correlación entre las variables determinadas por la Rho de Spearman es 0,688, significa que existe una moderada relación positiva entre las variables. Llegando a la conclusión que si existe correlación entre ambas variables.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Variable cultura organizacional

La cultura organizacional es un conjunto de experiencias, creencias, valores, normas y costumbres que da la identificación a un grupo de personas para que estas puedan ser usadas en favor de la organización.

Así mismo refuerza esta teoría Sanders & Cooke (2005, citado por Hernández Díaz, 2016), la cultura organizacional es “las creencias y valores compartidos que guían los estilos de pensamiento y de conducta de los miembros. Schein (citado Pedraza-Álvarez, Obispo-Salazar, Vásquez-González, y Gómez-Gómez, 2015) la cultura organizacional, está compuesto

por presunciones y creencias, de otro modo también se diría que son respuestas que ha aprendido el grupo antes sus problemas de subsistencia en su medio externo y antes sus problemas de integración interna. Tal como lo menciona Yazici (2009, citado por Hernández Díaz, 2016) “la cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias y normas de conducta que guían como los miembros de la organización realizan el trabajo”.

Así mismo, Nosnik (2005, citado por Figueroa, 2014) indica que la cultura organizacional es reflejada por un equipo de creencias, valores, principios, siendo estas, influencia para evaluar su desempeño. Además, afirma que la cultura y la comunicación están relacionadas estrechamente.

Modelo de Iceberg en la cultura organizacional

Este modelo, fue creado por Spencer y Spencer en el año 2003 tiene como objetivo presentar competencias que debe tener todo gerente de una empresa.

Según Spencer y Spencer (citados por Percy et al., 2017) el concepto no es nuevo y se plantea desde los años 90, por diversos autores a través de diversas tipologías, afirmando que lo importante y fundamental en el cambio organizacional es el tiempo, las acciones y el ritmo con el cual surge el cambio, resaltando, sin embargo, en otras definiciones como: el cambio está vinculado a la acción humana en la suma de condiciones institucionalizadas.

Según este modelo, se dieron cuenta que existen dos grandes niveles, uno es el evidente observable y medible con cierta expectativa de ser modificado y el otro es recóndito o profundo que tiene mayores problemas de cambio.

El nivel evidente observable tiene a dos características importantes como los son el juicio y la práctica y son tan evidentes que los cambios pueden hacerse a través de una capacitación o entrenamiento. Este modelo está por encima del agua.

Sin embargo, el nivel oculto, donde se encuentran los motivos, deseos y creencias; es decir, son implícitos y pueden afectar las acciones de las personas. Sus características están

determinadas por la personalidad, actitudes, perspectiva a un futuro. Por tal motivo los cambios son más difíciles de realizar ya que no consta fácilmente y al mismo tiempo pueden ser costosas de modificar. Este modelo es la parte oculta del Iceberg que se encuentra debajo del agua.

Tipos de cultura organizacional

La cultura organizacional abarca las perspectivas compartidas, valores y actitudes teniendo como efectos ciudadanos que hacen buenas obras y ayudan en su comunidad. Siendo así Gibson, Ivancevich y Donnelly (citado por Hernández Díaz, 2016) afirman que hay diversos tipos de culturas de acuerdo al comportamiento organizacional en la que se encuentra las siguientes:

Cultura burocrática.

Ivancevich (2016) explica que “En esta organización con este tipo de cultura tiene como base las reglas de orientación política, procedimientos autoritarios, serie de mando y unatoma de decisiones centralizada”.

Las reglas, normas y procesos es este tipo de cultura es la base importante de las organizaciones.

Cultura de clan.

Ivancevich (2016) dice que la cultura de clan tiene como base la lealtad, el compromiso, la tradición y el trabajo en equipo, los atributos que posee esta cultura son la autoadministración y la influencia social.

Lo impactante de la cultura de clan es que los colaboradores de la organización realizan sus obligaciones por un incentivo que va más allá de un sueldo.

Cultura emprendedora.

Ivancevich (2016) menciona que la cultura emprendedora usa la creatividad para buscar oportunidad de desempeño. Acepta riesgos y cuando se da los cambios reaccionan de la mejor manera, no se resisten a ello.

Este tipo de cultura es más arriesgada y desafiante y de hecho que con ese tipo de cultura puedes lograr mucho.

Cultura de mercado.

Ivancevich (2016) afirma que la cultura de mercado se caracteriza por el logro de objetivos medibles y exigentes, en especial cuando son empresas de ventas, rentabilidad y participación en el mercado. Existe competitividad en la organización, todos conocen sus funciones perfectamente y saben que a mayor nivel de desempeño así mismo mayor será su remuneración. No promete seguridad ni lealtad solo exige buen desempeño ya que de acuerdo a eso seguirá trabajando en sus funciones año a año. Por último, en esta cultura valoran la independencia e individualidad y en todo momento los están alentando a lograr sus objetivos.

Todas las culturas tienen un propósito y brinda beneficios, sin embargo, lo que se puede percibir que en la Asociación Cetemin es la cultura emprendedora y la cultura de mercado, puesto que siempre están en busca de oportunidades y con mira en los objetivos.

Teorías de la cultura organizacional.

Teoría de cambio organizacional

Las organizaciones en la actualidad se caracterizan por ser abiertas, dinámicas, pero también algo complejas, por esto es que cada una de ellas desarrolla su propia estructura, con su dinamismo y dando a conocer algunos cambios que se requieren para su implementación posteriormente.

Romero, Matamoros y Campos (2013 citado por Percy, Torres Cahuana, Sabino, y Rivera (2017) afirman:

Este concepto no es nuevo, ya que viene desde los años 90 y precisa que lo importante es el tiempo, las acciones y el ritmo cuando surja el cambio organizacional. Mientras que otras definiciones mencionan que el cambio está vinculado a la acción humana, también dice que la organización nace de las estructuras cognoscitivas. Es por esto que el cambio organizacional podría ser medible, observable y también se evaluaría respecto a su cambio y comportamiento organizacional.

Teoría de corriente tradicional

Esta corriente tiene como autora Chiavenato (2010, citado por Garcés (2013) esta teoría de corriente tradicional se basa en normas, leyes, políticas, deberes y más, que ayuda al empleado a estar en sintonía con la alta gerencia. Existen cuatro etapas de cambios organizacionales.

“La era de la agricultura” es la primera etapa que fue hasta la revolución industrial alrededor del año 1776. En esta era como su mismo nombre lo dice su trabajo era de agricultura y pastoreo, sin horarios ni métodos de trabajo y no existían las especializaciones para su labor. Sigue “la era artesanal” y es marcado por la revolución industrial, en donde solo algunas labores eran reemplazadas por las máquinas hiladoras.

La tercera etapa es “la era de la industrialización que era algo así como la era artesanal pero más industrializado; es decir, el cambio del hierro por el acero, de vapor por la electricidad y derivados del petróleo. La última etapa “la era de la información” es en la que todos estamos inmiscuidos. Esta era se identifica por estar por tener la tecnología de punta, las telecomunicaciones y más.

Según Dixon (citado por Garcés, 2013) Ha demostrado que los cambios organizacionales no se pueden dar sin que se afecte lo interno o externo, es por eso que las

organizaciones se someten a la adaptación en diversos contextos culturales. La adaptación es un factor que dinamiza la cultura organizacional, en la cual los empleados se verán reflejados a través de normas, códigos, símbolos y demás factores culturales.

Dimensiones de la cultura organizacional

Valores

Los valores tienen gran importancia dentro de una organización con convicciones fundamentales con cimientos que definirán la identidad de la institución.

Hellriegel y Slocum (2009 citado por Figueroa, 2014) afirman que los valores que manifiestan los jefes y colaboradores son de gran importancia dentro de la organización ya que determinan el éxito empresarial.

Según Hernández Díaz (2016) son convicciones fundamentales de que un modo de conducta o estado final de existencia es preferiblemente desde el punto de vista social o personal a otro modo contrario o estado de existencia.

Figueroa (2014) menciona que los valores son como los cimientos y la médula de la cultura organizacional, reflejan las metas reales tal como las normas, creencias, y conceptos básicos de una empresa.

Los valores son importantes porque se convierten en motivación para el desempeño del colaborador, también definen el carácter de la organización y crean identidad con la institución.

Creencias

Las creencias son convicciones fundamentales que posee comportamiento de los integrantes, historias y más de la organización.

Según Vásquez M (2009) las creencias son convicciones fundamentales de que un modo de conducta o estado final de existencia es preferiblemente desde el punto de vista social o personal a otro modo contrario o estado de existencia.

En este nivel se mencionarán a los siguientes elementos: los comportamientos de los integrantes, el lenguaje utilizado por ellos, su discurso, historias, rutinas, y los distintos rituales y ceremonias propias de la organización. (Alles, 2008; citado por Liliana Mercedes Lino Durand, 2015)

Normas

Las normas son parámetros que se usan como guía, siendo reguladas estructural y formalmente. Compartiendo estas reglas con los miembros del equipo para el logro de metas organizacionales.

Según Chiavenato las normas son patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas

Según Gan, F y Berbel, G (2007, citado por Gonzalez, 2012) las normas son las diversas regulaciones estructurales, formales, que afectan al trabajo haciendo una cultura organizativa y cumpliéndolas logran las metas institucionales.

De igual forma Daft, R. (2004, citado por Gonzalez 2012) afirma que las normas son una regla de conducta que comparten los miembros de equipo y a la vez guían la conducta de la persona. De allí que los integrantes de una institución podrán guiarse bajo patrones ya establecidos.

Es así que al cumplir las normas dan como resultado el logro de metas institucionales con las que todos están de acuerdo. (Mosley D., 2005 citado por Gonzalez, 2012)

2.2.2 Variable satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede definirse un estado emocional positivo y como una percepción de las experiencias laborales del sujeto, así también un factor que determina el grado de bienestar de un individuo.

Según Davis (2003, citado por Fuentes, 2012), la satisfacción laboral es un estado emocional, sentimental o la respuesta afectiva que resulta de la percepción de las experiencias laborales de una persona frente al lugar de trabajo (Locke 1976 & Perez Villar, 2011). Así también Morillo (2006) afirma que este estado es expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y al estilo gerencial.

Por otro lado, Boada (1993) considera que es un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y posteriormente ser el resultado de la solución de sus necesidades primordiales. Así también es una respuesta sumaria, afectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en el que el individuo evalúa un elemento (Gargallo Castel, 2008).

Por ello, que se debe conocer la situación real del personal, para así describir la percepción y opinión del trabajador mismo, en cuanto a su relación con las necesidades (Martina y María Elena, Luján-López Maria de los Angeles, 2007).

Seguidamente se presentarán las teorías que se consideran importantes y darán soporte a la investigación, estas son las siguientes: teoría de las necesidades de Maslow, teoría de la higiene- motivacional y finalmente la teoría de la satisfacción por facetas.

Modelos teóricos de la satisfacción laboral

Ajuste en el trabajo

Esta teoría tuvo origen con Dawis, England y Lofquist (1984) donde básicamente se centra en el ajuste entre la persona y el ambiente de trabajo. Asimismo, esta teoría se enfoca en cuatro puntos: conocimiento, actitudes, experiencia y comportamiento.

Según Alfaro (2012), cuando más se relacionan estos puntos con las exigencias de las funciones, es muy probable que realice bien su trabajo y a consecuencia los colaboradores puedan sentirse satisfechos. En esta teoría todo el proceso es dinámico ya que una buena relación no se manifiesta al principio. Para esta teoría lograr el ajuste al trabajo, es la estimulación básica de los empleados nuevos en su lugar de trabajo. Este proceso permite al colaborador alcanzar un nivel óptimo de satisfacción en el trabajo

Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (1954, citado por Jossimar, 2013) sostiene que el ser humano tiene diferentes necesidades las cuales se pueden clasificar en una jerarquía, estas son las siguientes:

- Necesidades Fisiológicas: estas son las necesidades básicas de la persona las cuales son indispensables para sobrevivir. Estas pueden ser: la alimentación, el refugio, el sueño, etc.
- Necesidades de seguridad: dentro de ellas están la seguridad económica, seguridad de no ser despedido, etc.
- Necesidades de pertenencia y sociales: estas son aquellas que están relacionadas a la pertenencia de algún grupo de amigos o compañeros.
- Necesidades de estimación y estatus: están relacionadas con la autoestima ya que cuando la persona satisface estas necesidades se siente seguro de sí, obtienen estatus y respeto hacia uno mismo.

- Necesidades de autorrealización: es la parte más alta de la pirámide, es allí donde se establece la más grande necesidad de una persona, y es hacer lo que más le gusta o lo que más disfruta, por ese motivo, la persona puede realizar una actividad específica, de la mejor manera porque se siente inspirada y motivada al realizarlo.

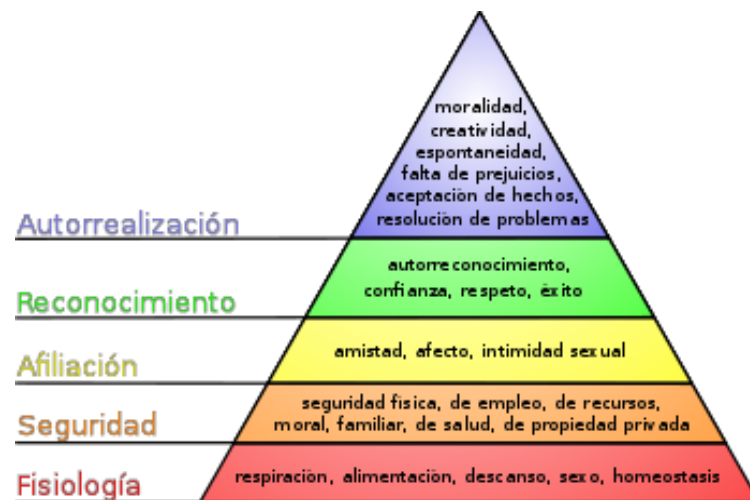


Figura 1. Teoría de la motivación de Abraham Maslow, Turienzo (2016)

Teoría de la Discrepancia

Esta teoría fue desarrollada por Locke (1984, citado por Cavalcante, 2004) donde menciona que toda satisfacción en el lugar donde se trabaja es el resultado de la relación que existe entre los valores y las necesidades individuales.

Esta se divide en tres elementos: la satisfacción con las dimensiones del trabajo, la descripción de las dimensiones y la relevancia de las dimensiones.

La primera, hace referencia a la evaluación afectiva del carácter individual que se tiene en el lugar de trabajo, sin embargo, en la descripción de las dimensiones es todo lo contrario, ya que no se enfoca en las percepciones con los afectos. Por último, se tiene a la relevancia de las dimensiones. Esta se enfoca a la importancia que las dimensiones tienen para la persona.

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Satisfacción intrínseca.

Guadalupe, Castro, Padilla, y Montoya Ramírez (2009) definen a la satisfacción intrínseca como la percepción de las personas hacia su trabajo, asimismo se refiere a la naturaleza misma de las tareas que se realizan en el puesto. Por otro lado, Clara Barrera, Annekes Herrera, Zuleima Jaraba, Ingrid Ruidiaz (2012) consideran a la satisfacción intrínseca como un conjunto de factores de carácter personal, que poseen prioridad en el grado de satisfacción del trabajador. Estos elementos estarían relacionados, dentro de ellos esta: el reconocimiento, la responsabilidad y la promoción que de alguna manera estimulan a una mejor producción y rendimiento (Angulo, 2008).

Satisfacción Extrínseca

Herzbert (1996, en Charaja, 2013) considera que la satisfacción intrínseca está relacionada a las condiciones que le rodean a la persona mientras trabaja, dentro de ellos están las condiciones de trabajo, supervisión, políticas de la empresa, salario y la seguridad de continuar trabajando. Por otro lado, Guadalupe (2009) reafirma lo anterior mencionando que la satisfacción extrínseca se relaciona con el entorno de la situación de trabajo asimismo menciona que tiene origen en fuentes externas al empleado, es decir que van ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla.

Sin embargo, muchos estudios han comprobado que la satisfacción intrínseca posee mayor calidad que la extrínseca. Herzbert (1989, citado por Sánchez, 2011) menciona que la satisfacción laboral está más relacionada con los factores intrínsecos ya que están en relación con el contenido mismo del trabajo, pues tiene efectos más favorables en el rendimiento y productividad de los trabajadores.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones que existe en grupos dentro de una organización lo cual caracteriza a esta misma.

Valores: Los valores son los creadores de la integridad y la responsabilidad, nos ayudan a forjar el optimismo y la autoestima; esto ayudará a definir quiénes somos. Dentro de una organización los valores son los que dirigen, dando una imagen de ética e integridad.

Normas: Las normas son reglas de conductas consensuadas, entre tanto los valores son criterios para evaluar y aceptar o confeccionar normas. Asimismo, el incumplimiento de normas puede traer consigo sanciones externas, al mismo tiempo el incumplimiento de valores puede trasladar sentimientos de culpabilidad y sanciones internas.

Creencias: Las creencias son pensamientos, elaboradas y arraigadas por un aprendizaje, que sirven para expresar la realidad y que preceden a la configuración de los valores.

2.3.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, es el grado de conformidad del trabajador en su entorno laboral, teniendo esto varios factores que influyen para la satisfacción, como la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad y demás.

La satisfacción empieza desde el momento en que el empleado comienza a laboral y la expectativa que él tenía. Se puede mencionar también, que, a mayor satisfacción laboral, mayor productividad existirá.

Para saber cómo satisfacer al empleador se estudió la satisfacción intrínseca y extrínseca.

Satisfacción intrínseca: La satisfacción intrínseca es sobre la satisfacción que pueden sentir como personas, con el carácter, sentimientos, crecimiento profesional y principalmente se basa en los reconocimientos que pueden dar.

Todas las personas quieren ser reconocidas por algo que hayan logrado o alcanzado y si se hace público, el colaborador se sentirá feliz.

Satisfacción extrínseca: La satisfacción extrínseca tiene que ver con la satisfacción que sienten con respecto al salario, las condiciones del trabajo y hasta la seguridad que te dan de continuar trabajando en la misma organización.

Ambos factores son buenos y ayudan para mejorar la productividad y rendimiento en la organización, sin embargo, estudios afirman que la satisfacción intrínseca da un mayor impacto en el rendimiento dentro de la organización.

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo correlacional, Hernández (2006), es descriptivo y transversal. La investigación correlacional se enfoca fundamentalmente en determinar el grado de relación entre dos variables; la variable criterio, además de medir las relaciones de la variable predictora: cultura organizacional y satisfacción laboral.

También presenta el tipo descriptivo, ya que describe el comportamiento de las variables: demográficas cultura organizacional y satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones; se hace una descripción matemática y estadística de la información demográfica y de sus variables. Además, se dice que es transversal, porque se hizo un corte con el tiempo, con el propósito de aplicar el instrumento y obtener información requerida.

3.2 Diseño de la investigación

Así mismo, se usó un diseño no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó fenómenos tal y cómo se presentará en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández Sampieri, Fernández Collado Baptista Lucio, 2010).

Se trabajó con cuatro diseños; uno general, para explicar la relación de las dos variables: predictora y criterio, atendiendo la prueba de la hipótesis general. También tres diseños específicos orientados a la prueba de las hipótesis específicas. A continuación, se refieren los cuatro diseños.

Diseño general:

X  Y

Diseños Específicos:

X1  Y

X2  Y

X3  Y

Donde:

X: Cultura Organizacional

Y: Satisfacción Laboral

X1: Valores Compartidos

X2: Creencias Compartidas

X3: Normas de Conducta

3.3. Población y muestra de la investigación

La población de la investigación estará conformada por los colaboradores de la Asociación Educativa Cetemin. En este estudio participarán todos los colaboradores de la Asociación Educativa Cetemin, quienes hacen una suma total de 245 colaboradores.

Según Ramírez (1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

Donde:

Z: Nivel de confianza: 96%

p: Proporción de aciertos: 0.5

q: Proporción de desaciertos: 0.5

N: Población: 245

E: error: 5%

Tabla 1**Datos Generales de los encuestados**

Colaboradores	Total, por área	Sexo	
		H	M
Personal administrativo	25		
Personal de operaciones	30	65%	35%
Personal área comercial	27		
Personal académico	163		
Total	245	160	85

La muestra será la misma de la población es decir en total de 245 trabajadores de la institución de Cetemin.

3.4 Hipótesis

3.4.1 Hipótesis general

La Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019.

3.4.2 Hipótesis específicas

- Los valores compartidos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019.
- Las creencias compartidas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019.
- Las normas de conducta se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019.

3.5 Identificación de las variables

Variable 01: Cultura organizacional

Dimensiones: Valores compartidos

Creencias compartidas

Normas de conducta

Variable 02: Satisfacción laboral

Dimensiones: Factores extrínsecos

Factores intrínsecos

3.6 Técnicas de recolección de datos.

Una vez escogidos los datos provenientes del instrumento se procesó en el programa estadística SPSS versión 24, para el análisis del instrumento se utilizó la estadística descriptiva e inferencial realizando el análisis correlacional, a fin de detallar los datos y las puntuaciones obtenidas por cada variable a través de diversas tablas de distribución de frecuencia y estadísticas de correlación de Spearman en que se analizó el grado de relación entre las variables de cultura organizacional y satisfacción laboral . El cual se muestra en el anexo. En cuanto a la valoración del cuestionario se realizó a través de una escala ordinal y tres dimensiones que se muestran en el anexo.

3.7 Instrumentos utilizados en la investigación

3.7.1 Instrumentos Clima organizacional

Se utilizó el instrumento de Olmos, el cual fue adaptado para una mejor comprensión de los encuestados.

Olmos (2006). En su instrumento a utilizar Cultura Organizacional muestra tres dimensiones: valores (3 ítems), creencias (3 ítems), normas (3 ítems), la cual tiene una escala de Likert siendo: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2) Indeciso (3), de acuerdo (4),

totalmente de acuerdo (5)

3.7.2 Instrumentos de Satisfacción laboral

Se utilizó el instrumento de Aquino, el cual fue adaptado para una mejor comprensión de los encuestados

Aquino (2015) El instrumento de satisfacción laboral. cuenta con dos dimensiones, factores intrínsecos (8 ítems), factores extrínsecos (8 ítems), la cual tiene una escala de Likert siendo: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2) Indeciso (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)

3.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.8.1 Validación y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento será por juicio de expertos, mediante preguntas, comentarios y observaciones a la encuesta presentada. que fue aprobado por 2 juicios expertos.

Estas validaciones de instrumento se adjuntan en ANEXOS en la parte final de la tesis. mediante preguntas, comentarios y observaciones a la encuesta presentada.

Tabla 2

Fiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Chronbach	N de elementos
Satisfacción Laboral	0.959	20
Cultura Organizacional	0.890	17

En la Tabla 2, se presenta el análisis del Alfa de Chronbach, que se realizó a un pequeño grupo de la Asociación Educativa CETEMIN, se realizó al área Comercial de dicho Instituto como muestra piloto. Esta tabla mide la fiabilidad de los instrumentos utilizados, así como la consistencia interna de las respuestas. Para la variable Satisfacción Laboral, el resultado del alfa es de 0.959, y para la variable Cultura Organizacional, el resultado del alfa es de 0.890.

Ambos resultados, comprueban la confiabilidad de los instrumentos usados, dado que son superiores al 0.7, por lo tanto, se estima que pueden ser usados en poblaciones con características similares.

Estructura del instrumento

El instrumento de cultura organizacional evalúa las siguientes dimensiones:

- Valores (1-3)
- Creencias (4-6)
- Clima (7-9)
- Normas (10-12)
- Símbolos (13-15)
- Filosofías (16-18)

El instrumento de satisfacción laboral evalúa las siguientes dimensiones:

- Factores extrínsecos (27-34)
- Factores intrínsecos (35-42)

3.9 Ética en investigación

En primer lugar, fue respetado el derecho a la propiedad intelectual, a continuación, se muestra los principios éticos respetados:

- Respeto hacia la dignidad Humana: La voluntad o no de participar de los colaboradores en el estudio fue respetada.
- Autonomía: Al saber cuál fue la decisión que tomaron los colaboradores esta no fue cuestionada ni irrespetada.
- Equidad: El trato que se brindó hacia los participantes en la investigación fue igualitaria y justa.
- Veracidad: Antes que los colaboradores respondiesen al instrumento se les dio a conocer las razones por las cuales se les era solicitado su apoyo, además fueron expuestos los fines de la información recolectada.
- Confidencialidad: La información que fue recolectada ha sido usada solo con fines académicos.

Además, se solicitó el consentimiento informado para poder iniciar con el proceso de encuesta en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima

3.10 Plan de análisis de datos

En primer lugar, fue coordinada una fecha para la aplicados de los cuestionarios a los colaboradores de la Asociación Educativa CETEMIN, luego de aplicarlos se procedió a tabularlos mediante el programa informático Excel, a través del mismo se obtuvieron tablas y gráficos que permitieron realizar una interpretación descriptiva de los resultados; posteriormente esta base de datos se pasó al programa estadístico SPSS v24 y en el mismo se aplicó la prueba de Rho Spearman para la obtención de los resultados a fin de poder comprobar las hipótesis o supuesto planteados en el estudio.

Capítulo IV

Resultados y conclusiones

4.1 Descripción de los datos sociodemográficos de la población

Los resultados de la investigación presentados a continuación se obtuvieron de la encuesta a los 245 trabajadores del Centro Tecnológico Minero. Los resultados se presentan de acuerdo con el análisis realizado mediante el uso de estadística inferencial.

Tabla 3

Resultados sociodemográficos de la población

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	172	70.0%
	Masculino	73	30.0%
	Total	245	100.0%
Edad	De 19 a 23 años	61	25.0%
	De 24 a 28 años	85	35.0%
	De 29 a 33 años	61	25.0%
	De 34 a 38 años	25	10.0%
	de 39 años a más	13	5.0%
	Total	245	100.0%
Nivel de educación	Secundaria	4	1.7%
	Superior	241	98.3%
	Total	245	100.0%
Grado y título profesional	Egresado	86	35.0%
	Bachiller	53	21.7%
	Titulado	57	23.3%
	Magister	8	3.3%
	Otro	41	16.7%
	Total	245	100.0%

En la tabla 3 se observa que los participantes en su mayoría es género femenino (70%), mientras que un 30% es de género masculino, con una edad de 39 a más (5%) en menor

cantidad, entre 34-38 años un 10%, entre 19-23 años un 25%, entre 29-33 años un 25% y un 35% entre las edades de 24-28, siendo esta la más sobresaliente. En cuanto a su nivel de educación del trabajador el total de los encuestados tiene superior.

Tabla 4

Región de procedencia y nacionalidad de los participantes

		Frecuencia	Porcentaje
	Administrador	61	25.0%
Profesión	Contador	53	21.7%
	Ingeniero	40	16.7%
	Comunicador	25	10.0%
	Profesor	4	1.7%
	Otro	62	25.0%
	Total	245	100.0%
	Costa	176	71.7%
Región de Procedencia	Sierra	53	21.7%
	Selva	16	6.7%
	Total	245	100.0%
	Peruana	245	100.0%
Nacionalidad	Total	245	100.0%
	De S/. 800 a S/.1100	61	25.0%
Niveles de Remuneración	De S/. 1101 a S/. 1400	54	21.7%
	De S/. 1401 a S/. 1700	20	8.3%
	De S/. 1701 a S/. 1900	12	5.0%
	De S/. 1901 a más	98	40.0%
	Total	245	100.0%

En la tabla 4 se muestra, en lo que respecta a su región de procedencia que un 71.7% es de la costa, un 6,7% de la selva y un 21,7% de la Sierra, así mismo todos son peruanos.

4.2 Resultados descriptivos de las variables

Tabla 5

Medias de las dimensiones de la variable Cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	CULTURA		ORGANIZACIONAL				Totalmente		Media		
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo					
Valores (Prom 2.1)	1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?	98	40.5%	38	15.5%	73	29.6%	18	7.2%	18	7.2%	2.3
	2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?	99	40.3%	42	17.2%	61	25.0%	25	10.2%	18	7.3%	2.2
	3. ¿Para la empresa donde trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?	123	50.2%	63	25.5%	49	20.0%	5	2.2%	5	2.1%	1.8
Creencias (Prom 2.4)	4. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesario una recomendación o influencia interna?	71	29.1%	29	11.9%	116	47.3%	18	7.4%	11	4.3%	2.4
	5. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?	68	27.7%	34	14.1%	98	40.0%	25	10.2%	20	8.0%	2.7
	6. ¿Cree usted que le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su trabajo?	98	40.0%	22	9.1%	112	45.5%	8	3.2%	5	2.2%	2.2
Normas (Prom 1.8)	7. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de su empresa?	124	50.5%	81	33.2%	36	14.5%	4	1.8%			1.7
	8. ¿En la empresa hay normas respecto a la presentación personal de los empleados?	147	60.1%	31	12.6%	58	23.6%	6	2.5%	3	1.1%	1.7
	9. ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?	100	40.7%	74	30.2%	67	27.3%	4	1.8%			1.9

Se presentan los resultados basados en las medias, obtenido en los indicadores según las dimensiones de la variable, Cultura Organizacional. Considerando que la media máxima para cada indicador es de 5 (1=Totalmente De acuerdo, 2= De acuerdo, 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Desacuerdo, 5= Totalmente en desacuerdo). Se observa en la tabla 5 que las dimensiones que fueron sobresalientes fueron Valores (2.1) y Creencias (2.4) lo cual indica que los trabajadores están De acuerdo con los valores y creencias que tiene la Organización.

Tabla 6

Medias de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL										
Dimensiones	Indicadores	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Desacuerdo		Totalmente Desacuerdo [5]		Media
Extrínsecos (Prom 2.4)	10. ¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien el trabajo?	159	65.0%	37	15.0%	40	16.4%			9	3.6%	1.6
	11. ¿Está usted de acuerdo con el salario que recibe?	74	30.3%	24	9.7%	112	45.5%	25	10.2%	10	4.3%	2.5
	12. ¿Cree usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	55	22.4%	25	10.3%	138	56.4%	27	10.9%			2.6
	13. ¿Los ingresos que recibe por su trabajo le permite satisfacer sus necesidades personales?	50	20.2%	40	16.2%	125	50.9%	18	7.4%	12	5.3%	2.6
	14. ¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	74	30.0%	25	10.0%	111	45.5%	25	10.2%	10	4.3%	2.4
	15. ¿La distribución física del área del trabajo facilita la	50	20.5%	30	12.3%	129	52.7%	36	14.5%			2.6

	realización de sus labores?											
	16. ¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con usted?	65	26.4%	33	13.6%	125	50.9%	12	5.0%	10	4.1%	2.5
	17. ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	74	30.4%	28	11.4%	112	45.5%	18	7.3%	13	5.4%	2.3
	<hr/>											
	18. ¿Se siente satisfecho con su trabajo?	78	32.0%	37	15.3%	107	43.6%	23	9.1%			2.3
	19. ¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?	49	20.0%	54	22.0%	124	50.7%			18	7.3%	2.5
	20. ¿Cree usted que su jefe valora su trabajo que hace?	42	17.2%	25	10.1%	129	52.7%	12	5.0%	37	15.0%	2.9
	21. ¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	67	27.5%	35	14.3%	71	29.1%	72	29.1%			2.6
Intrínsecos (Prom 2.6)	22. ¿Cuando usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?	49	20.0%	18	7.3%	138	56.4%	25	10.2%	15	6.1%	2.7
	23. ¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	61	25.0%	14	5.9%	156	63.6%			14	5.5%	2.5
	24. ¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	42	17.2%	25	10.1%	134	54.5%	25	10.1%	19	8.1%	2.8
	25. ¿Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo?	74	30.1%	42	17.0%	116	47.3%			13	5.6%	2.3

Se presentan los resultados basados en las medias, obtenido en los indicadores según las dimensiones de la variable Satisfacción laboral. Considerando que la media máxima paracada indicador es de 5 (1=Totalmente De acuerdo, 2= De acuerdo, 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Desacuerdo, 5= Totalmente en desacuerdo). Se observa en la tabla 6 que las dimensiones que fueron sobresalientes fueron Factores Intrínsecos (2.6), lo cual indica que los trabajadores se sienten valorados dentro de la organización, más que por que haya una buena paga.

4.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Para poder elegir la prueba de correlación se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, la cual identificó que la variable Cultura organizacional dio como resultado en el p valor menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo que se concluye que las variables tienen una distribución no normal. La variable Satisfacción laboral es mayor a 0.05 ($p > 0.05$), por lo que se concluye que las variables tienen una distribución normal.

Tabla 7

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Cultura organizacional	.121	245	.029
Valores compartidos	.188	245	.000
Creencias compartidas	.204	245	.000
Normas de conducta	.222	245	.000
Satisfacción laboral	.121	245	.028
Factores extrínsecos	.134	245	.010
Factores intrínsecos	.101	245	.200

Prueba de la hipótesis principal

Ho: La Cultura Organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Ha: La Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la asociación educativa CETEMIN.

Cultura Organizacional	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	n
	,435**	.001	245

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

En la tabla 8 se observa la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, el cual se midió a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación.

Según Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998), la escala va así:

Valor	Significancia
0	No existe correlación
0.01 - 0.10	Correlación positiva débil
0.11 - 0.50	Correlación positiva media
0.51 - 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 - 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 - 1.00	Correlación positiva perfecta

Y el resultado fue de 0.435, es decir que demuestra que existe relación positiva media. En cuanto al p valor (tabla 8) tuvo como resultado 0.001 ($p < 0.05$) lo que indica que, a mejor cultura organizacional, mayor será la satisfacción laboral, a menor cultura organizacional decaerá la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación Educativa Cetemin.

Prueba de hipótesis derivadas

Prueba de Hipótesis Derivada 1

Ho: Los valores compartidos no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área de Atención al Cliente de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Ha: Los valores compartidos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área de Atención al Cliente de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9**Relación entre satisfacción laboral y valores compartidos en los trabajadores de atención al cliente de la asociación educativa CETEMIN**

Valores compartidos	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	n
	.264*	.041	245

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

En la tabla 9, se observa la relación de satisfacción laboral con los valores compartidos en los trabajadores de Atención al cliente de la Asociación Educativa Cetemin, el cual mediante Rho Spearman obtuvo como resultado .264 prediciendo una relación positiva media. El p valor arrojó como resultado 0,041, ($p < 0.05$), indicando una relación significativa entre ambos.

Prueba de hipótesis derivadas 2

Ho: Las creencias compartidas no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área de Atención al Cliente de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Ha: Las creencias compartidas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área de Atención al Cliente de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima - 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10**Relación entre satisfacción laboral y creencias compartidas en los trabajadores de Atención al cliente de la Asociación Educativa CETEMIN**

Satisfacción laboral			
	Rho de Spearman	p valor	n
Creencias compartidas	.072	.587	245

El segundo objetivo específico determina la relación entre la satisfacción laboral y las creencias compartidas en los trabajadores de la Asociación Educativa Cetemin, siendo el Rho Spearman, 0.072 prediciendo una relación positiva débil, mientras que el p valor es de 0.587 ($p < 0.05$); es decir, se acepta la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis derivadas 3

Ho: Las normas de conducta no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área de Atención al Cliente de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Ha: Las normas de conducta se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área de Atención al Cliente de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima – 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11

Relación entre la satisfacción laboral y normas de conducta en los trabajadores de Atención al cliente de la Asociación Educativa CETEMIN

Satisfacción laboral			
Normas de conducta	Rho de Spearman	p valor	n
	,483**	.000	245

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

El tercer objetivo específico determina la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Asociación Educativa Cetemin, obteniendo como Rho Spearman, 0.483 lo cual nos muestra que existe una relación positiva media entre ambos. Siendo el p valor 0,000 ($p < 0,05$), es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Capítulo V

Discusión y resultados

En la investigación los resultados obtenidos giran alrededor del estudio que predice la cultura organizacional y satisfacción laboral. Donde se encontró que la cultura organizacional predice de manera favorable con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación Educativa Cetemin. El cual se refleja en Rho Spearman con un coeficiente de ,435, su grado de significancia $p = 0,001$ aplicado a la muestra real total de 245 trabajadores.

Siendo este resultado coincidente a Lino Durand (2015), quienes en su investigación aseguran que existe relación significativa y fuerte entre cultura organizacional y satisfacción laboral. Siendo su $r = 0,688$; eso quiere decir que existe una relación positiva considerable entre las variables.

A diferencia de Tinoco Gómez, Quispe Atúncar, & Beltrán Saravia (2014) que demuestra que sí una relación positiva entre ambas variables, sin embargo, existe debilidad entre aspectos como la motivación, comunicación y concluye recomendando que se debe fortalecer los valores para obtener mejores resultados respecto a la satisfacción laboral.

Según Liliana Lino en su investigación demuestra que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ con un Rho de Spearman 0,470 relación directa entre los valores y creencias expuestas y la satisfacción. Resultado que tiene mucha coincidencia con nuestra investigación.

Para la tercera hipótesis, según Gonzales, también tiene un alto porcentaje de aceptación en sus trabajadores ya que siempre se caracterizan e identifican con las normas de la Cultura organizacional.

Así mismo, según Muñoz Vania (2019) en su investigación encuentra una relación significativa en la dimensión creencias compartidas, valores similares a los de nuestra investigación.

Sin embargo, la investigación realizada en Cetemin, da un resultado que difiere con otras tesis, ya que la variable normas de conducta no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, debido a que las normas impuestas por la Asociación Cetemin, no generan satisfacción laboral, ya sea por los estándares altos de normas que tiene Cetemin o porque no consideran indispensable cumplirlos para alcanzar la meta general.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

Las conclusiones son elaboradas a partir de los resultados señalados en los objetivos de la investigación, presentado en el objetivo principal y posteriormente en los derivados.

- Respecto al objetivo principal se concluye que existe una correlación positiva media $r = 0,435$ y significativamente $p = 0,001$ entre cultura organizacional y satisfacción laboral en Asociación Educativa CETEMIN, Lima y esto se debe a que los colaboradores sí se sienten satisfechos con la cultura que es impuesta por CETEMIN, una cultura que promueve valores, creencias y normas.
- En el primer objetivo específico derivado se observa entre la satisfacción laboral y los valores compartidos la relación positiva media entre ambos siendo $r = 0,387$ y teniendo una significancia $p = 0,041$ en los trabajadores de la asociación Educativa CETEMIN, Lima, debido a que los colaboradores sienten que la empresa sí promueve el trabajo en equipo, fomenta la innovación y el cumplimiento de metas y eso genera satisfacción en ellos.
- De la misma forma para el segundo objetivo derivado se muestra la relación positiva débil entre el satisfacción laboral y creencias compartidas, con un $r = 0,072$ siendo una significancia $p = 0,003$ en los trabajadores de Asociación Educativa CETEMIN, Lima, en este caso no todos los colaboradores se sienten satisfechos o se identifican con las creencias compartidas de la Asociación, pero el factor mayor de insatisfacción es el salario que perciben.

- Por último, en el tercer objetivo derivado se puede ver la relación entre el satisfacción laboral y normas de conducta en los trabajadores de Atención de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima, obteniendo un $r = 0,483$ teniendo una significancia $p = 0,000$ siendo este el que tiene una relación positiva media y de gran significancia. Este resultado muestra que están conformes con las normas impuestas, las reglas de ingreso y salida se respetan, existen reglas claras de la indumentaria para la Institución y también están de acuerdo que si se comete alguna falta, se tiene que asumir las consecuencias.

6.2 Recomendaciones

Partiendo de la evidencia dada en cuanto a la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral se puede afirmar que cualquier aporte que ayude a mejorar la Cultura Organizacional influirá en la mejora de la Satisfacción Laboral. Siendo mencionado esto se propone las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que la dirección de Recursos Humanos de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima. Continúe con las inducciones periódicas de todo el personal nuevo que ingrese como lo han estado haciendo, sin dejar de lado al personal que continúa laborando en la Asociación Educativa CETEMIN, ya que en los resultados se observa que los colaboradores están de acuerdo con normas, sin embargo, se debería tomar en cuenta lo satisfechos que están al cumplir tales normas en la Asociación Educativa CETEMIN, Lima. Se debería considerar estrategias de incentivos para motivar al personal y de esa manera mejorar la satisfacción laboral con las normas de la institución.

2. También se recomienda capacitaciones constantes en toda la Institución y seguir cultivando los valores y reforzar las creencias que se transmiten en la Asociación Educativa CETEMIN.

Que el objetivo de estas capacitaciones sea comprometer a los trabajadores con la mejora continua de la cultura organizacional de la institución, donde los trabajadores puedan sentir que son parte esencial de la Asociación Educativa CETEMIN, Lima.

3. Continuar fortaleciendo las políticas de estímulo a los trabajadores en base a resultados de las Evaluaciones mensuales que se va realizando por los supervisores de las áreas ya mencionadas (evaluación semáforo) con programas de reconocimiento e incentivos. De esta manera los colaboradores se beneficiarán ya que se sentirán motivados para alcanzar sus metas

y mediante los resultados poder alcanzar mejora continua

4. Se recomienda también la continuación del Feed Back (retroalimentación). Si se continúa dando la debida importancia a este mecanismo, será de mucha ayuda tanto en los aspectos positivos como negativos, en consecuencia, los colaboradores podrán servir y atender con calidad a todos los pacientes, pero al mismo tiempo se sentirán satisfechos con sus roles.

5. También se recomienda evaluar la escala salarial para cada trabajador y sus diferentes funciones, apoyándose de algún consultor experto en hacer escala salarial, de esa manera se podrá tener al colaborador satisfecho tanto extrínseco como intrínseco

Referencias Bibliográficas

- Angulo, J. R. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*
- Barrera, C.; Herrera, A.; Jaraba, Z. Ruidiaz, I. (2012). *Factores asociados a satisfacción laboral del personal asistencial de una EPS en Cartagena*, pp.1–63.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). Universidad Autonoma de Barcelona*, 7(3), 570.
- Charaja, Y. (2013). *Satisfacción Laboral y Motivación de los trabajos de la Dirección Regional de Comercio exterior y turismo Puno - Perú: Comuni@Cción*, 1(2219-7168), 13.
- De Araújo, R. P., De La Torre, J. M., López, A. M., y Bastos, S. (2011). *El Clima Organizacional en el Diseño del Balanced Scorecard: Evaluación Psicométrica de un Instrumento de Medida. Contabilidad Vista & Revista*, 22(1), pp. 107–141.
- Figuroa, L. (2014). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Igarss 2014*, (1), pp. 1–5.
<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio Realizado en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*, (34), pp. 3–89.
- Garcés, L. M. (2013). *Teorías tradicionales de la Administración: la cultura organizacional desde una perspectiva crítica.*
- Gargallo Castel, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, pp. 563–575.

- Gonzalez, Y. (2012). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general, (1980).*
- Guadalupe, M., Castro, A., Padilla, M. C., & Montoya Ramírez, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza E Investigación En Psicología, 14(1), pp. 105–118.*
- Guerra, J. M. S. (2013). *Relacion entre la cultura organizacional y la satisfaccion laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala. Journal of Chemical Information and Modeling, 53, 160.* <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gutiérrez Bazán, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionaes y de higiene segun herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del Distrito de Lambayeque, 2015., p. 91.*
- Hernández Díaz, Z. M. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de Cirugía del Hospital INaylamp-Chiclayo. Repositorio Institucional - USS, 125.* Retrieved from <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2284/1/Tesis de Hernández Díaz Zhenia Magaly.pdf> \n <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2284>
- Jossimar, M. (2013). *Administración, 25.* Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Liliana Mercedes Lino Durand, B. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015.*
- Martina, G.-R., & María Elena, Luján-López Maria de los Angeles, M.-C. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc, 15(2), 63–72.*
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015). *Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Clío América, 9(17), 17.* <https://doi.org/10.21676/23897848.1462>
- Percy, B., Torres Cahuana, A., Sabino, A., y Rivera, M. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de.*

- Perez Villar, P. S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación- hacia un modelo integrador*, p.172.
- Reyes Flores, N. T. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla - Callao*.
- Sánchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, p. 104.
- Tinoco Gómez, O., Quispe Atúncar, C., y Beltrán Saravia, V. (2014). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial, 17(2), 56–66*. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12048/10764>
- Vásquez M. (2009). *La Cultura Organizacional presente en DAYCO TELECOM, C.A. : Una estrategia para el fortalecimiento del estilo DAYCOHOST a través de su liderazgo gerencial*, p.224. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Muñoz Pequeño, V. A. (2019). *Cultura organizacional y Satisfacción laboral en una empresa de servicios de entretenimiento*. Lima, Perú.
- Sampieri, H., & Collado, F. (1998).

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO	CONCEPTOS CENTRALES
<p>La cultura Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima - 2019</p>	<p>¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la satisfacción laboral con la cultura organizacional en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.</p>	<p>La Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.</p>	<p>Tipo Esta investigación en de tipo descriptivo, correlacional, transeccional o transversal</p> <p>Diseño X₁ _____ Y X₂ _____ Y X₃ _____ Y X _____ Y</p>	<p>Cultura Organizacional La cultura organizacional abarca actitudes y perspectivas que tiene como efectos ciudadanos que hacen buenas obras y ayudan en su comunidad. (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2016) y sus dimensiones son: - Valores compartidos - Creencias compartidas - Normas de conducta</p>
	<p>1. ¿En qué medida se relacionan los valores compartidos con la Satisfacción Laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019. 2. ¿En qué medida se relacionan las creencias compartidas con la Satisfacción en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019?</p>	<p>1. Determinar en qué medida se relacionan los valores compartidos con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019. 2. Determinar en qué medida se relacionan las creencias compartidas con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.</p>	<p>1. Los valores compartidos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019. 2. Las creencias compartidas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.</p>		<p>Satisfacción Laboral La satisfacción laboral puede definirse en un estado emocional, que determina el grado de bienestar de un individuo (Davis 2003) y sus dimensiones son: - Factores</p>

	<p>3. ¿En qué medida se relacionan las normas de conducta con la Satisfacción Laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019?</p>	<p>3. Determinar en qué medida se relacionan las normas de conducta con la satisfacción en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.</p>	<p>3. Las normas de conducta se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.</p>	<p>Extrínseco - Factores Intrínsecos</p>
--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de instrumental

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Relación entre Cultura organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.	Cultura organizacional (Gibson, Ivancevich y Donelly, 2016)	Valores	Se fomenta la innovación	Trabajadores de la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.	Cuestionario de Olmos (2006)
			Se promueve el trabajo en equipo		
			Es más importante el cumplimiento de metas		
		Creencias	La influencia interna es necesaria en la empresa		
			El salario percibido es el adecuado para su labor		
			Las herramientas son necesarias para su labor		
		Normas	La empresa le permite el desarrollo personal		
			El ambiente es de cooperación en la empresa		
			Existe autonomía para las decisiones		
	Satisfacción laboral (Davis, 2003)	Factores Extrínsecos	Satisfacción con la política y procedimiento		
			Satisfacción con el Pago		
			Satisfacción con la supervisión		
			Satisfacción con las condiciones laborales		
			Satisfacción con las relaciones interpersonales		
Factores Intrínsecos		Satisfacción con el trabajo de sí mismo			
		Satisfacción con el reconocimiento de sí mismo			
	Satisfacción con la responsabilidad de sí mismo				
		Satisfacción con la Autonomía de sí mismo.	Cuestionario de Aquino (2015)		

Anexo 3: Cuadro operacional

TITULO	VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Relación entre Cultura organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima – 2019.	Cultura organizacional (Gibson, Ivancevich y Donelly)	Yazici (2009, citado por Hernández Díaz, 2016) “la cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias y normas de conducta que guían como los miembros de la organización realizan el trabajo”.	Valores	Se fomenta la innovación	1,2,3
				Se promueve el trabajo en equipo	
				Es más importante el cumplimiento de metas	
			Creencias	La influencia interna es necesaria en la empresa	4,5,6
				El salario percibido es el adecuado para su labor	
				Las herramientas son necesarias para su labor	
			Normas	La empresa le permite el desarrollo personal	7,8,9
				El ambiente es de cooperación en la empresa	
				Existe autonomía para las decisiones	
	Satisfacción laboral (Davis)	Morillo (2006) afirma que este estado es expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y al estilo gerencial.	Factores Extrínsecos	Satisfacción con la política y procedimiento	10.11.12.13,14
				Satisfacción con el Pago	
				Satisfacción con la supervisión	
				Satisfacción con las condiciones laborales	
				Satisfacción con las relaciones interpersonales	
Factores Intrínsecos			Satisfacción con el trabajo de sí mismo	15,16,17,18	
			Satisfacción con el reconocimiento de sí mismo		
			Satisfacción con la responsabilidad de sí mismo		
			Satisfacción con la Autonomía de sí mismo.		

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Lima, 02 de Diciembre de 2019

Señores,

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Escuela de Administración

Yo Raphael Delgado Alvarez, Identificado con DNI 29328617, en mi calidad de Gerente General de la Asociación Educativa Cetemin, autorizo a Tirsa Sánchez Valderrama y Karen Diaz Carrillo, estudiantes que optan tener el título Profesional de la Universidad Peruana Unión, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado "Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación Educativa Cetemin, Lima 2019".


Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto.

El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso.

La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica, que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración y que sea para beneficio de la empresa.

Atentamente,


Raphael Delgado Alvarez
Gerente General

Campus Chosica


Calle Camino Real s/n
Km 29 Carretera Central
Chosica, Lima 15
Telf: (01) 702-6055


Campus Arequipa


Urb. Villa Anquiqa Calle 1 Mz. A
Ll.6, 2do piso, Cerro Colorado.
(Al costado de Metro-Cerro Colorado)
Telf: (054) 755-023



www.cetemin.edu.pe

 [ceteminperu](#)

 [ceteminperu](#)

 [ceteminperuoficial](#)

Anexo 4: Instrumento

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración

CUESTIONARIO: CULTURA ORGANIZACIONAL (Olmos 2006) Y SATISFACCIÓN LABORAL (Aquino 2015) EN LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA CETEMIN – LIMA 2019

Estimado Señor (a), señorita o joven, el presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la institución que usted trabaja. 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 una (X) en un solo recuadro. Le agradezco por brindarme su tiempo.

I. DATOS GENERALES

Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

Edad

- a) 19 a 23
- b) 24 a 28
- c) 29 a 33
- d) 34 a 38
- e) 39 a mas

Nivel de Educación

- a) Secundaria
- b) Superior

Grados y títulos profesionales

- a) Bachiller
- b) Titulado
- c) Magister
- d) Doctor
- e) Otros

Profesionales

- a) Administradores
- b) Contadores
- c) Ingenieros

- d) Abogados
- e) Economistas
- f) Comunicadores
- g) Profesores
- h) Otros

Región de procedencia

- a) Costa
- b) Sierra
- c) Selva

Nacionalidad

- a) Peruana
- b) Extranjera

Niveles de remuneración

- a) s/ 800 a s/1100
- b) s/ 1100 a s/ 1400
- c) s/ 1401 a s/1700
- d) s/ 1701 a s/ 1900
- e) s/ 1901 a mas

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Marque con una X solo un numero de la columna correspondiente a su respuesta.

Teniendo en cuenta que:

VALORES				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: Valores		1	2	3	4	5
1	¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la empresa donde trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas					
DIMENSIÓN: Creencias		1	2	3	4	5
4	¿Crees usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su trabajo?					
DIMENSIÓN: Normas		1	2	3	4	5
7	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
8	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
9	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?					
SATISFACCIÓN LABORAL						
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos		1	2	3	4	5
10	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?					
11	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?					
12	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?					
13	¿Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?					

14	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?					
15	¿La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?					
16	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?					
17	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?					
DIMENSIÓN: Factores intrínsecos		1	2	3	4	5
18	¿Se siente satisfecho con su trabajo?					
19	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?					
20	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					
21	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?					
22	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?					
23	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
24	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?					
25	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Gloria Luy

Medina Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en administración y negocios internacionales .

El título del proyecto de investigación es: ***RELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA CETEMIN, LIMA - 2019***

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el área de estudio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo **siguiente:**

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Cuestionarios
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO DICTAMINADO
POR EL JUEZ**

1) **¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) **¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) **¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los Ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

Observaciones:

.....
....

.....

Sugerencias:

.....

.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:

.....
....

.....

Sugerencias:

.....

....

.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x)

NO ()

Observaciones:

.....
....

.....

Sugerencias:

.....

....

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

a. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____100

b. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____100

c. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____100

d. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ 90
____100

5.

e. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ 90
____100

f. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

g. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

h. Recomendaciones

Fecha: 23/10/2020

Validado por:



Mg. Gloria Ivon Luy Medina

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Junior Aguilar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en administración y negocios internacionales .

El título del proyecto de investigación es: *RELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL*

Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA CETEMIN, LIMA - 2019

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el área de estudio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo **siguiente:**

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Cuestionarios
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los Ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

Observaciones:

.....
.....
.....

Sugerencias:

.....
.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:

.....
.....
.....

Sugerencias:

.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI (x)

NO ()

Observaciones:

.....
.....
.....

Sugerencias:Dar un lenguaje más claro al público al que se encuestará.....

.....
.....

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

a. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____100

b. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____100

c. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40__ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____100

d. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40 ____ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____ 100

5.

e. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ____ 10 ____ 20 ____ 30 ____ 40 ____ 50 ____ 60 ____ 70 ____ 80 ____ **90**
____ 100

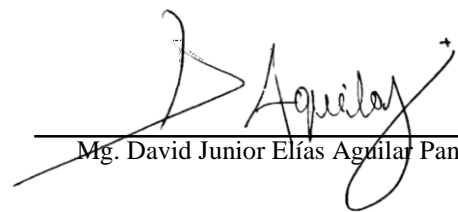
f. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

g. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

a. Recomendaciones

Fecha: 21/10/2020

Validado por:


Mg. David Junior Elías Aguilar Panduro