



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Propiedades Psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional  
de Denison en teleoperadores de una empresa de  
telecomunicaciones - Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Asencios Quispe, María Isabel (ORCID: 0000-0003-1467-7189)

**ASESOR:**

Mg. Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter (ORCID: 0000-0002-6769-6706)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Psicométrica

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Este estudio simboliza uno de mis mayores logros en el término de mi etapa universitaria, el cual dedico a Dios por guiar e iluminar mi camino.

A mis padres, quienes me han apoyado de manera incondicional para alcanzar esta gran meta y depositar en mí buenos valores.

A mis amigos y compañeros de trabajo, por sus buenos deseos y consejos.

## **Agradecimiento**

A todos los profesores que formaron parte de mi crecimiento académico profesional que a través de sus métodos de enseñanza y experiencias me motivaron y guiaron mi andar a fin de culminar esta hermosa carrera.

A mis superiores inmediatos y compañeros de trabajo por brindarme las facilidades del caso, con los horarios y permisos, más de 5 años.

A los encargados de plataforma y trabajadores de la organización que aceptaron colaborar en el desarrollo de esta investigación.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## Índice de Tablas

	Pág.
<i>Tabla 1. Evidencias de Validez centrado en el contenido de la Escala DOCS</i>	21
<i>Tabla 2. Análisis descriptivo de los ítems de la Escala DOCS</i>	23
<i>Tabla 3. Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio del modelo original de la Escala de Cultura Organizacional de Denison</i>	25
<i>Tabla 4. Evaluación de los supuestos previos al Análisis factorial exploratorio de la escala DOCS</i>	27
<i>Tabla 5. Distribución de los ítems por factores de la Escala Cultura Organizacional de Denison</i>	28
<i>Tabla 6. Medida de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio de la nueva propuesta de 4 factores de la Escala DOCS</i>	29
<i>Tabla 7. Evidencias de confiabilidad por consistencia interna a través del índice alfa y el Coeficiente Omega del modelo original de la Escala DOCS</i>	31
<i>Tabla 8. Evidencias de confiabilidad por consistencia interna a través del índice alfa y el Coeficiente Omega de la nueva propuesta de 4 factores de la Escala DOCS</i>	32

## Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1. Análisis Factorial confirmatorio del modelo original de la Escala de Cultura Organizacional de Denison</i>	26
<i>Figura 2. Análisis Factorial confirmatorio de la nueva propuesta de 4 gactores de la Escala de Cultura Organizacional de acuerdo a la base teórica de Denison</i>	30

## Resumen

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño instrumental y de tipo psicométrico. Tuvo como finalidad determinar los atributos psicométricos de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. El marco teórico considerado para esta investigación fue el modelo de Denison. El DOCS está compuesto por 60 ítems, el cual fue ratificado en el análisis de la investigación del piloto con la participación de 100 teleoperadores, teniendo como referencia la adaptación al español por Bonavia, et al. (2010) del modelo original. La muestra final estuvo comprendida por 270 teleoperadores de una empresa del rubro de telecomunicaciones, con edades constituidas entre 18 a 54 años, considerando el muestreo no probabilístico. Así también, se determinó la validez de contenido por medio de la validación de 8 jueces obteniendo valores en la V. de Aiken  $p > .96$ . En relación a la validez basada a la estructura interna, se aplicó el AFC y AFE, obteniendo como resultado final un nuevo modelo de 4 factores donde se evidenció un mejor ajuste de índices ( $\chi^2/df = 1.804$ , RMSEA= .055, SRMR= .0450, CFI= .933, TLI= .925). Por último, se comprobó la confiabilidad mediante los coeficientes Alfa y Omega.

**Palabras clave:** Cultura Organizacional, DOCS, propiedades psicométricas.

## **Abstract**

The present study had a quantitative approach, instrumental design and psychometric type. He had to determine the psychometric attributes of the Denison Organizational Culture Scale in telemarketers of a telecommunications company in Lima. The theoretical framework considered for this research was the Denison model. The DOCS is made up of 60 items, which was ratified in the analysis of the pilot's research with the participation of 100 telemarketers, taking as a reference the adaptation to Spanish by Bonavia, et al. (2010) of the original model. The final sample was comprised of 270 telemarketers from a telecommunications company, with ages ranging from 18 to 54 years, considering the non-probability sampling. Likewise, the content validity was determined by means of the validation of 8 judges, obtaining values in the V. of Aiken  $p > .96$ . In relation to the validity based on the internal structure, the CFA and AFE were applied, obtaining as a final result a new model of 4 factors where a better fit of indices was evidenced ( $\chi^2/df = 1.804$ , RMSEA = .055, SRMR = .0450, CFI = .933, TLI = .925). Finally, the reliability was verified using the alpha and omega coefficients.

**Keywords:** Organizational Culture, DOCS, psychometric properties.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La apertura de la psicología industrial ha establecido una etapa de cambios notorios en los procesos organizacionales; así también, los sistemas en el trabajo se han ido revolucionando, dando paso a una innovadora práctica como es la cultura organizativa, la cual muchas veces se forma de manera inconsciente entre los miembros de una empresa.

A raíz de ello, las ciencias organizacionales e instituciones dedicadas a la inspección, moldeamiento y desarrollo de óptimos lugares de trabajo han demostrado notable interés por conocer el impacto de la cultura en la vida laboral, con el propósito de impulsar en las pequeñas, medianas y grandes empresas el bienestar laboral y el desarrollo de una civilización de confianza.

Prueba de ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) hace énfasis en la creación de una cultura preventiva en la seguridad y salud en el trabajo a fin de promover mejores formas de trabajo, prever accidentes e indisposiciones, donde señala que cada 12 meses aproximadamente 337 millones de individuos en el planeta son perjudicados por accidentes y enfermedades laborales y más de 2.3 millones de trabajadores fallecen a causa de esos agravios. Después, en el 2016 indica que la cultura organizativa que va al encuentro del bienestar de sus trabajadores puede lograr que estos sean competentes y rentables.

Por su parte, Great Place to work Institute (GPTW, 2016) en un estudio determinan que apostar por una cultura organizacional de confianza produce una ventaja fundamental crítica para organismos de todas las producciones, tamaños y localizaciones. Obteniéndose en la rentabilidad del mercado de valores 1998 – 2015, que 398,07% de los mejores lugares para trabajar ofrecen un retorno de casi 3 veces que el promedio del mercado.

En América Latina, Bernardi y Menezes (2018) de la Spender Stuart realizaron un estudio con el fin de conocer la percepción de la cultura organizativa y el impacto en la productividad corporativa que tienen los representantes empresariales de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú;

evidenciándose que el 93% de los ejecutivos vinculan la cultura con la estrategia e indican que su corporación tiene una cultura activa, 95% lo considera una ventaja competitiva; 82% lo refiere como una alta práctica; 79% afirma que ejecuta y fomenta con eficiencia su cultura laboral; y el 88% afirma que hay una relación entre cultura y la dirección de su organización.

A nivel nacional, una corporación avalada por diversas empresas en el campo de investigación y asesoría de extraordinarios centros de trabajo: Great Place to work Institute (GPTW, 2019) ubicado recientemente en el país, publicó un estudio detallado por Eduardo Freyre, consultor de GPTW, una investigación enfocada en la evaluación de la cultura de confianza asociado a la innovación basado en 3 aspectos: Conexión Organizacional, Inspiración Individual y Reconocimiento a la Innovación) realizado a 200 empresas peruanas. Los resultados hallados en el grupo de los 60 mejores lugares para trabajar de GPTW fueron valores positivos de 85%, 87% y 88%, mientras que para el resto de las corporaciones los puntajes obtenidos fueron positivos pero inferiores al anterior de 67%, 69% y 69%.

Lo expuesto confirma la evidente revolución que conlleva la cultura de trabajo en el sector empresarial del país y con ello, se puede comprender el alto interés de corporaciones peruanas por conocer y mejorar este supuesto básico. Caso contrario, son los contact centers que brindan servicios de telecomunicaciones (BPO), siendo Lima, una de las ciudades más concurrentes donde se desarrollan y la gran mayoría de ellas carecen de buenas prácticas culturales.

Un notable apoyo en esta corriente científica de humanidades es el uso de instrumentos de medida para el diagnóstico de esta variable, hallándose una diversidad de cuestionarios como el Kilman-Saxton Culture-Gap Survey (Kilman y Saxton, 1983), Organizational Culture Inventory (Cooke y Lafferty, 1989), el Instrumento de Evaluación de Cultura de Organizacional (OCAI) de Cameron y Quinn (2006), etc. Para este estudio, el cuestionario elegido fue el Denison Organizational Culture Survey (Denison, 1991) en su versión adaptación al español por Bonavia, et al. (2010), llamado DOCS, debido a su base teórica que engloba la cultura de un organismo en la actualidad y los oportunos resultados

que se han encontrado en el mundo. De esta manera, nace el interés por desarrollar este estudio direccionado a la cultura organizativa.

La incógnita que impulsó el desarrollo de este estudio fue comprender ¿Cuáles son las propiedades psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2020?

El estudio presenta una significativa relevancia social, puesto que es un referente académico de gran utilidad para posteriores investigaciones que requieran indagar más sobre esta variable. De esta forma, se ampliarán nuevos fundamentos científicos que validen el uso del instrumento en nuestro contexto.

A nivel práctico, permitió la confirmación de los atributos psicométricos de la escala de Cultura organizativa; por ende, se consiguió un instrumento válido y fiable para el grupo seleccionado.

Con referencia al nivel teórico, este estudio cooperó con la teoría de cultura organizacional propuesta por Denison (1991), ya que se agregan nuevos atributos psicométricos de la variable en una población de Contact center.

A nivel metodológico, la investigación propuesta contribuyó en la mejora del estudio de la variable, obteniendo una prueba en apropiadas condiciones de validez y fiabilidad para la recolección concerniente y eficaz de los datos asociados al contexto. Además, impulsará a la construcción y adaptación de nuevas herramientas de medida.

El objetivo principal de este estudio fue, establecer las propiedades psicométricas de la Escala de cultura organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020. Con referencia a los objetivos específicos se indagó: Primero, identificar evidencias de validez de contenido; segundo, desarrollar el análisis descriptivo de los ítems; tercero, identificar las evidencias de validez centrada en la estructura interna; cuarto, identificar evidencias de confiabilidad por medio del coeficiente Alfa y Omega de la escala de cultura organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Antes de fundamentar el marco teórico es preciso dar un repaso a los trabajos previos desarrollados de carácter internacional, en donde:

Vargas y Mora-Esquivel (2017) elaboraron un estudio con la finalidad de mostrar la aplicación y los resultados de forma unificada la evaluación cognitiva y el AFC para validar la DOCS al entorno organizacional de Rosta Rica y que permita las evidencias de validez. Debido a ello, la metodología que emplearon fue cualitativa mediante la entrevista cognitiva y también consideraron un enfoque cuantitativo, no probabilístico. En esta investigación se manipulo el instrumento adaptado al español de Bonavia et al. (2009). El número de individuos para la EC estuvo integrado por 15 trabajadores; luego, una vez realizada los ajustes de la EC lo denominaron DOCSCR-V1, y se utilizó en dos muestras con cualidades semejantes: 314 estudiantes de maestría y 368 empleados. Los resultados de la EC dieron paso reestructuración lingüística de 20 reactivos de los 60 y se desarrolló 8 AFC, de esta forma se logró la versión costarricense adaptada de 53 ítems  $SB\chi^2=1832.23$  (13gl),  $AIC=-781.77$ ,  $CFI=.92$ ,  $RMSEA=.34$ ,  $RHO=.98$ . En consecuencia, la EC como parte de los procedimientos de la investigación permitió la adaptación de la escala costarricense, ajustándose a la dimensionalidad del ejemplar teórico de la DOCS.

Cancino y Medallo (2019) realizaron una investigación de tipo instrumental con el fin de analizar los atributos psicométricos del DOCS, en su versión adaptada al español por Bonavia, et al. (2009). La muestra estuvo compuesta por 323 docentes de 16 instituciones. Los resultados que se obtuvieron del coeficiente alfa de Cronbach para las 4 dimensiones fueron mayores o cercanos a .80, logrando una alta consistencia interna. En el AFE, se evidenció que las 12 subdimensiones presentan una consistencia adecuada para este procedimiento, con  $\alpha > .60$ . Para el AFC, se establecieron 3 propuestas (modelo 0, modelo 1 y modelo 2); siendo el modelo 2 (DOCS) la propuesta más adecuada debido que presenta un mejor ajuste con valores  $X^2= 2.849.403$ ,  $GL= 1693$ ,  $RMSEA=.046$ ,  $CFI=.942$  y  $TLI=.939$ .

Para profundizar el contenido de esta investigación en nuestro entorno, se exploró los trabajos previos a nivel nacional, evidenciándose escasos estudios relacionados a esta variable y población en el campo organizacional. Ante ello, este análisis sería vital aporte para incentivar el desarrollo de estudios enfocados esta línea de investigación en nuestro país.

El marco teórico que comprende esta investigación, iniciando con la base etimológica de la palabra: "cultura". Así, Guijarro (1996) menciona que esta terminación en el vocablo latino fue atribuida como *lucus*, inicialmente relacionado a la diligencia rural, después tomó una posición del ser cultivado. En el dominio de Roma esta terminación se transformó en el equivalente de *urbanitas* (estado supremo del habitante) y *civilitas* (la labor de individuos con educación y virtuosos hábitos). En la aplicación germana *Kultur*, se unió al cultivo de la difícil existencia interna, posteriormente hace referencia al habitante con formación concedida y habilidades teóricas (pág. 164).

Desde una doctrina filosófica, Popper (1963) refiere a la cultura como una herencia no biológica, fruto de la enseñanza social.

Por su parte, Torres y Melamed (2015) con una perspectiva social, explican que esta concepción tiene sus principios desde la teoría social que al cohabitar las personas en sociedad conforman un sistema de hábitos, tradición y entendimiento propio de cada cultura que se concreta con aspectos como el idioma, la religión y la conducta en sociedad.

Por otro lado, Sarrate y Gonzáles (2013) mencionan que el nacimiento del término cultura se apertura en Europa en el siglo XVIII, haciendo referencia a un proceso de cultivo o mejora. Ya en el siglo XIX, se usaba esta terminación para relacionarla con la capacidad humana global. Luego, en el siglo XX, la antropología lo precisó como, aquellas 23 cualidades y caracteres humanos que se alcanzan con el estudio y la experiencia; a mediados de este siglo, el término cultura se ha convertido en unas de las disciplinas más relevantes como psicología en el trabajo, sociología de la cultura y estudios gerenciales.

Por su parte Rodríguez (2005) fundamenta que la cultura del lugar de trabajo

recibe total relevancia a partir de los 80. Anteriormente la teoría organizacional solo procuraba por comprender los diversos procesos que se ejecutaban en el interior del organismo. No había espacio para el entendimiento de los fenómenos sistémicos a nivel general, menos aún, para investigar y comprender lo que se desarrolla entre el sistema organizacional y entorno.

Cuando la teoría de sistemas logró restablecer sus términos en relación al sistema - entorno mediante sistemas autorreferentes, se logró comprender por una parte que la organización es un sistema de propiedades sui generis; además, se pretendió presentar una fundamentación fenomenológica de los procedimientos organizacionales; como también, se pudo abordar la cultura como un tema importante en el aprendizaje de las organizaciones (Rodríguez, 2005, p. 151).

De esta manera nace la cultura del trabajo que examina las variables de la conducta que se intercomunican con las características organizacionales, comunes, memorables y del ambiente y que lograrán fundamentar tanto sus logros como pérdidas; Por ende, se vuelve en objeto de estudio dado que concede el entendimiento, desde otro criterio, del organismo y de su gestión y dirección (Calderón, 1999, p.20).

Ante ello, se han encontrado diversos postulados teóricos y metodológicos que describen el concepto de la cultura organizacional. Inmediatamente se exponen algunas concepciones de gran relevancia:

Schein, 1985 (citado en Pedraza, et al. 2015) determina el concepto de la cultura en el trabajo como un ejemplar de supuestos básicos repartidas que los miembros del grupo aprendieron en tanto resolvían sus dificultades de acondicionamiento extrínseco y de incorporación intrínseco, que ha ido en marcha lo bastante bien como para ser denominada válida y por consiguiente para ser difundida a los recientes integrantes como la forma adecuada de distinguir, razonar y sentir con referencia a esos problemas.

Por su parte Denison (1984) afirma que cultura del trabajo alude a un compuesto de valores, creencias y modelos de conducta que construyen la

identidad esencial de un organismo.

Entre las nociones del siglo XXI, Azevedo, 2007 (citado en Leite (2009), relaciona la cultura corporativa como el exclusivo componente que diferencia las compañías sustentables, por causa de la dificultad, singularidad y el silencio que se desencadena, lo permite que se vuelva muy complicado de copiar y nivelar.

Existen diversos modelos teóricos que ilustran el constructo de la cultura organizacional (CO); a continuación, se detallan algunos de los modelos teóricos:

El modelo de la Teoría de Edgar Schein, 1988 (citado en Pedraza, et al. 2015): Este prototipo plantea tres grados de cultura, que se caracterizan por ser dinámicos, dependientes, se interrelacionan y lo componen las creencias y suposiciones esenciales de la cultura en el trabajo. a) Primer nivel, artefactos, propio del entorno físico y social; por ejemplo el campo físico, la capacidad tecnológica de los miembros, su lengua escrita y hablada y el comportamiento manifestado por el grupo. b) Segundo nivel, valores compartidos, hacen referencia la manera en que deben relacionarse los individuos, estos elementos son el soporte de una organización debido a que representan la particularidad del desarrollo que se da dentro del ambiente de trabajo. c) tercer nivel, suposiciones Subyacentes básicas, posibilita la resolución de un constante problema para dar paso a un equilibrio. Además, planteó 5 dimensiones que componen la cultura en el trabajo: 1) Hipótesis acerca de los problemas de adecuación extrínseca. 2) Premisas en relación a la gestión de incorporación interna, para fomentar la cultura en el trabajo. 3) Percepciones de la cultura profundos sobre la realidad y verdad. 4) Perspectivas de la esencia de duración y entorno; para ello es preciso nombrar por separado la naturaleza tanto del periodo, como del entorno. 5) Perspectivas en relación a la esencia del ser humano, de lo que desarrolla y la forma de comunicarse.

El Modelo de Valores de Competencia de Cameron y Quinn (2006): El MVC fue trabajado inicialmente a fin de identificar los principales atributos de los organismos efectivos (Cameron y Quinn, 2011). Así también, recalcan la

importancia del uso de este marco referencial como base para determinar y proveer la transformación en la cultura del lugar de trabajo.

Cameron y Quinn (2006) detallan dos grandes dimensiones y de ellas se desglosan 4 formas de cultura. Las principales características de estas 4 tipologías de cultura dominante son: a) Clan, por la semejanza con relación con la organización de tipología, caracterizándose por los ambientes agradables para trabajar, fomentar el sentido de núcleo familiar y los líderes son considerados como mentores; b) Adhocracia, se reconocida por el modelo de cultura donde la novedad e iniciativa conducen al éxito; c) Jerarquía, tienen relación con una base socialista, infundida por Max Weber; y d) Mercado, otro tipo de organización que se inicia en los 60's en el que las organizaciones se afrontan nuevos retos.

#### El Modelo de Denison

Zaderey y Bonavia (2016) fundamentan que este modelo teórico es de corte conductual que concede gran relevancia a los beneficios proporcionados por la organización, algo razonable teniendo en cuenta que fue construido en el ámbito empresarial.

Denison, Janovics, Young y Cho (2006), detallan cuatro rasgos corporativos que determina un procedimiento donde la cultura del trabajo influye sobre su efectividad. Desde una perspectiva interna: involucramiento y consistencia; en referencia con el marco externo o el vínculo del entorno: adaptabilidad y misión.

Implicación, los integrantes de la entidad manifiestan compromiso laboral y tienen un fuerte sentido común de pertenencia. Por lo cual, este atributo se mide mediante de tres subescalas: Empowerment (Empoderamiento), trabajo en equipo y desarrollo de capacidades.

Consistencia, las entidades consistentes estimulan la forma de pensar y producen sistemas estructurales que edifica una doctrina interna de dirección fundamentada en la ayuda conciliada. En pocas palabras, esta modalidad de consistencia es un potente principio de equilibrio e incorporación intrínseca y lo componen tres subescalas: valores centrales, acuerdo y coordinación e

integración.

Adaptabilidad, las instituciones adaptativas interpretan los requerimientos del ambiente laboral en hechos y está comprendido por tres subescalas: orientación al cambio, orientación al cliente y aprendizaje organizativo.

Misión, facilita un sentido claro y objetivo que sirve a fin de establecer un dirección de acción adecuado para el organismo e integrantes. Este atributo se mide mediante de tres subescalas: dirección y propósitos estratégicos, y metas y objetivos.

Para comprender y conocer información relevante sobre la disciplina psicométrica se revisó algunos pensamientos relevantes asociadas a este estudio.

Según Meneses et al. (2013) define a la psicométrica como una disciplina universal, que está orientada a evaluar y medir los fenómenos psicológicos. Asimismo, dentro de los autores que definen el concepto de la psicometría mencionan que esta es considerada como una actividad que genera conocimientos científicos y las áreas de trabajo son netamente la personalidad y capacidades como resultado del alma-intelecto.

Dentro de estos cimientos teóricos de esta disciplina Global se desglosa la teoría de Clásica de los Test (TCT). Muñiz (2018) detalla que este modelo lineal clásico deriva de los análisis pioneros de Spearman publicados en los años 1904, 1907 y 1913. El objetivo de este modelo es la estimación de posibles errores incurridos en la aplicación de los test, que evalúan variables psicológicas.

Otro fundamento es la Teoría de la respuesta a los ítems (TRI). Según Meneses et al. (2013) mencionan que esta teoría está basada en el cálculo de los ítems, y los parámetros diseñados que asumen un modelo matemático. El objetivo principal es medir el rasgo que manifiesta la población además estos deben de compartir tres elementos importantes (el discriminar los ítems, la dificultad de la prueba, y el acertar de forma aleatoria).

En relación a la Teoría de la Generalizabilidad, Muñiz (2018) menciona que su propósito principal es establecer los diversos principios de error que impactan mediciones y considerar su valor.

Por otro lado, los atributos psicométricos se patentizan con la confiabilidad y validez de los test psicométricos. Así, la Asociación Americana de Investigación Educativa, la Asociación Psicológica Americana y el Consejo Nacional de Medición Educativa (AERA, APA, NCME, 1999) consideran cinco fuentes más relevantes para acumular evidencias, estas son: de contenido, constructo interno, relaciones con otras variables y consecuencias de las pruebas.

Muñiz (2018) la tecnología psicométrica encomendada de manifestar las deducciones hechas acerca del funcionamiento de las personas a partir de la aplicación de un test, son correctas es lo que denominamos validez. Meneses et al. (2013) mencionan que está comprendida por 3 tipos: a) de contenido, es la evaluación ejecutada por expertos en el que área que evalúan y corrigen deben de determinar si los valores de la prueba pueden ser respondidos y contestados de forma correcta por las personas evaluadas sin tener la necesidad de conocer a cada individuo de la muestra escogida; b) criterio, eficacia de un instrumento para predecir los comportamientos en momentos específicos; este debe medirse a través de un criterio externo que evalúe lo que se desee evaluar en la prueba; y c) constructo, refieren que los instrumentos deben de tener un marco teórico, esto da validez al instrumento.

Con referencia a las evidencias de validez centrada en la estructura interna, la técnica que usualmente se aplica es el análisis factorial. Por su parte, Meneses et al. (2013) atribuye que este método estadístico servirá para el análisis de la contribución de los distintos reactivos a una sola dimensión (estructura unidimensional) o a diversas dimensiones (estructura multidimensional). Asimismo, este método comprende dos tipos: el análisis factorial confirmatorio y el análisis factorial exploratorio.

Lloret et al. (2014) refieren que el análisis factorial exploratorio, es un método que se usa para explorar la agrupación de variables latentes o factores similares que fundamentan las respuestas a los ítems del instrumento.

El Análisis Factorial Confirmatorio permite constatar un modelo edificado con anterioridad, en el que el examinador establece a priori el grupo total de las correlaciones entre los elementos que lo componen (Bollen, 1989).

Por otro lado, González (2007) fundamenta que la confiabilidad es la consistencia o estabilidad de las puntuaciones alcanzadas, por uno o más individuos, después de aplicarles en diferente tiempo el mismo test (p.29).

Se hallan diversos tipos de confiabilidad: a) estabilidad Temporal o coeficiente de estabilidad, refiere al nivel en el que las calificaciones del instrumento se ven modificadas por variaciones aleatorias en la condición del individuo o en el medio ambiente del cuestionario; b) formas paralelas o coeficiente de estabilidad y equivalencia, se da con la aplicación de dos cuestionarios, que midan lo mismo pero con distintos ítems, estímulos o interrogantes; c) división de mitades o consistencia o coeficiente de consistencia, se establece dividiendo el cuestionario en mitades, cerciorando que los ítems o preguntas se hayan organizado en función a su grado de dificultad ( de lo sencillo a lo complejo); y d) consistencia interna pura, se aplica cuando se emplean las pruebas Kuder – Richardson y el Alfa de Cronbach (Reidl, 2013).

Para complementar el concepto de la consistencia interna, Meneses (2013) refiere al nivel en que cada una de las estructuras integra la prueba es semejante al resto. Asimismo, para hallar la consistencia interna, se presentan algunos métodos: a) El método del Alfa de Cronbach, siendo fiables valores de medida entre 0.70 a 0.90 (Nunnally y Bernstein, 1994). b) El Método de división por dos mitades, Meneses et al. (2013) menciona que al dividir una prueba en dos partes iguales éstas deben ser de forma equitativamente iguales para que puedan garantizar una consistencia interna favorable.

Se consideró también, el análisis de ítems, ya que esta permite reconocer que reactivos son favorables o poco convenientes para validar un instrumento de medida.

Por último y para finalizar el marco contemplativo de la doctrina estadística, los baremos, Abad et al. (2006) mencionan que los baremos permiten proporcionar

a todos los posibles valores directos un determinado valor numérico, el cual refiere la posición que se encuentra la puntuación directa en relación a los otros valores que tienen todos los individuos dentro del grupo normativo en donde se bareman los instrumentos

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

La investigación, de tipo Psicométrico, Alarcón (2013) manifiesta que este modelo de investigación engloba la construcción y adaptación de pruebas psicológicas, y tiene como objetivo desarrollar herramientas de medición que tenga como requisito evidencias de validez y confiabilidad (p. 224).

##### **Diseño**

El estudio, de diseño instrumental, según Ato, López y Benavente (2013) fundamentan que esta investigación incluye los trabajos que buscan analizar la validez y fiabilidad de las herramientas de medida psicológica, ya de construcción, adaptación o el estudio de las propiedades psicométricas de una prueba.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable**

Cultura Organizacional

Para Arias (2012) la variable es una particularidad, atributo, tamaño o cuantía, que puede padecer cambios y que es materia de estudio, medición, alteración o control de una exploración.

Definición Conceptual: Por su parte Denison (1984) afirma que cultura del trabajo alude a un compuesto de valores, creencias y modelos de conducta que construyen la identidad esencial de un organismo.

Definición Operacional: La variable es medida en función de valores obtenidos en la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS). Este cuestionario reúne 12 subescalas en 4 extensiones o cualidades culturales (Teniendo un total de 15 reactivos y 3 subescalas por extensión). Así como, está integrado en función a 60 reactivos en escala ordinal debido a que presenta 5 opciones de respuesta tipo Likert.

Indicadores: presenta 3 indicadores por cada dimensión.

Implicación (ítem 1 al 15): Empowerment, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades.

Consistencia (ítem 16 al 30): Valores centrales, acuerdo y coordinación e integración.

Misión (ítem 31 al 45): Dirección y propósitos estratégicos, metas y objetivos y visión.

Adaptabilidad (ítem 46 al 60): Orientación al cambio, orientación al cliente y aprendizaje organizativo.

Escala de medición: Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Bernal, 2010 (citado en Francia, 1988) alude que una población es una agrupación de todos los elementos que hace referencia el estudio (p. 160).

La población estuvo conformada por 2694 teleoperadores pertenecientes a una empresa privada del rubro de telecomunicaciones de Lima. Adicional, esta información fue accedida por la base interna o listado oficial de la organización.

Unidad de medida: teleoperadores

#### **Muestra**

Comrey y Lee (1992) calcularon muestras de 100 individuos como pobres, de 200 como justas, de 300 como buenas, de 500 como muy buenas, y especificaron que una muestra de 1 000 es estimada una muestra excelente.

Ante lo expuesto anteriormente, y por la naturaleza de este estudio, la prueba piloto estuvo conformada por 100 teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones, sobre el que se desarrolló un análisis de estadístico de los atributos psicométricos de la escala.

Para la muestra final, se trabajó con 270 teleoperadores del área de operaciones de un contact center que cumplieron con los filtros inclusión y exclusión.

### **Muestreo**

De tipo no probabilístico. Este tipo de muestreo, según Arias (2012) es un método de filtros en el que se desconoce la posibilidad que tienen los elementos de la población para formar parte de la muestra. De igual forma, será de modo intencional puesto que los elementos serán seleccionados con base a indicadores o discernimientos preestablecidos. (p. 85).

#### **Criterios de inclusión**

- Teleoperadores correspondientes a la empresa del área de operaciones.
- Antigüedad mayor a tres meses.
- Mayor a 18 años.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que desempeñen el cargo de Teleoperador.
- Trabajadores que hayan desarrollado de manera errónea el cuestionario.
- No deseen colaborar en el estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de un informe de investigación de carácter científico que pretende recoger información relevante en función a una problemática del contexto social, es imprescindible el uso de las técnicas y herramientas psicológicas a fin de obtener información real de lo que se pretende medir. De esta manera, Behar (2008) afirma que la investigación no es útil al descartar las técnicas de recolección de datos. Estos métodos dirigen a la validación del problema expuesto. Según el modelo de investigación se establecerá el método a considerar y cada método determina sus herramientas, pruebas o medios que serán considerados (p. 55).

El presente estudio desarrolló la técnica de encuesta para recolectar datos en función a la variable de la investigación.

Con referente a este método de evaluación, Behar (2008) menciona que por lo contrario de un censo, en el cual todos los integrantes de la población son partícipes del estudio, las encuestas recolectan datos de una parte de la población de interés, dependiendo la medida de la muestra en el objetivo de la investigación (p. 62).

## **Ficha técnica del instrumento**

a. Escala de Cultura Organizacional

Version original : Denison Organizational Culture Survey

Autores (año) : Daniel Denison (1991)

Procedencia : Estados Unidos

Adaptación : Bonavia, Prado y García (2010)

Administración : Individual o colectiva

Edad de aplicación : (Cualquier persona que se encuentre laborando)

Objetivo : Identificar campos de mejoramiento y plantear acciones que posibilite mejorar las debilidades y resaltar sus fortalezas.

Dimensiones : 4 dimensiones culturales situadas en 2 ejes, interno vs. Externo y flexibilidad vs. Estabilidad.

Tiempo : 15 a 20 minutos

Materiales : Hoja del inventario, lápiz

### **Reseña Histórica**

Cancino y Mellano (219) refieren que el cuestionario DOCS original fue elaborado por Denison (2001), tras un extenso estudio en relación a influencia de la CO en la efectividad organizacional, cuyo diseño preliminar corresponde a la década anterior (Denison, 1990).

El cuestionario está compuesto por 60 preguntas; con 5 opciones de respuesta de escala tipo Likert (desde muy desacuerdo a muy de acuerdo). Los participantes deberán escoger una alternativa seleccionar con un aspa (x) la alternativa que mejor consideren relacionadas al trabajo y a la actividad en la

misma. La calificación está sujeta a cálculos aritméticos simples ya que el instrumento en sus opciones de respuesta tiene puntajes números (1, 2, 3, 4,5). Los valores son los mismos para todos los ítems; a excepción de las preguntas inversas, en este caso se invierten las puntuaciones del 5 al 1.

### **Validez y confiabilidad**

El cuestionario planteado por Denison (DOCS) debido a la eficacia de sus valores se ha mantenido vigente en su aplicación por cuantiosos estudiosos en diferentes tipos de organismos poniendo a evaluación la validez y fiabilidad. De tal modo, Bonavia, Prado y García (2010) siguiendo los estudios de Denison propusieron una nueva versión del instrumento original, la adaptación al idioma español del DOCS; para ello, hallaron la validez de contenido mediante la colaboración de un equipo de expertos y un especialista en idiomas para la traducción del cuestionario al idioma y contexto español; considerando que también se contaba con el instrumento al español proporcionada por el autor. En cuanto a los valores hallados en el Alfa se obtuvieron en su agrupación total .97 y en el caso de las diversas dimensiones y subescalas que lo constituyen se posicionan por arriba de .70. La singular subescala que muestra valores menores de .70, son puntuaciones centrales ( $\alpha = .68$ ), que podría aumentar hasta .78 si se descarta el reactivo 19, evidenciándose la confiabilidad del DCOS.

Para el presente análisis se desarrolló una prueba piloto integrado por 100 teleoperadores que oscilan entre 18 a 54 años, el cual proporcionó adecuados niveles de evidencias de validez de contenido, obteniendo valores en Aiken mayores a .80 (Escorra, 1988) y en relación al constructo interno, la correlación ítem test donde se analizaron 60 ítems, se lograron aceptables puntuaciones mayores a .20 a excepción 24, 29, 34, 37 y 58 (Kline, 1993). Posteriormente, se halló la fiabilidad a través del método de consistencia interna mediante el índice de alfa, alcanzando óptimos valores, en la escala total 0.946 y en sus dimensiones, Implicación .864, Consistencia .791, Adaptabilidad .748 y Misión .898. (Ver anexo N° 10)

### **3.5. Procedimiento**

Para el desarrollo de esta investigación se solicitó el permiso pertinente al autor original del cuestionario DOCS y a los autores de la prueba adaptada al español. Se obtuvo una respuesta favorable por parte de los estudiosos que validaron el cuestionario al castellano. Además, por medio del correo electrónico se trató de obtener algún medio de comunicación con el autor original pero no hubo contacto. Cabe mencionar que el instrumento utilizado en esta investigación fue la versión adaptada y el DOCS original es accesible para la comunidad científica, sin fines comerciales. Para la etapa de aplicación del instrumento, se realizaron las coordinaciones previamente con los encargados de las áreas de la organización para tener acceso a la muestra, brindando una información clara sobre los objetivos y alcances de este estudio. Una vez lograda la autorización por parte de los jefes, se procedió a establecer fechas para la aplicación del instrumento a través de un cuestionario virtual. En este enlace se comunicó a los colaboradores acerca de la investigación y se procedió a dar el consentimiento informado, el cual garantiza la libre y voluntaria participación de cada uno de ellos; al término de la aceptación del consentimiento informado por parte de los trabajadores, se manifestaron las instrucciones generales para la aplicación y resolución del cuestionario, realizando que los análisis obtenidos son únicamente con fines académicos y de manera confidencial, protegiendo la privacidad de sus respuestas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El primer proceso que se realizó para hallar las propiedades psicométricas de la escala CO fue la elaboración de un piloto compuesto por 100 participantes ( $n=100$ ) a fin de obtener la validez y confiabilidad que se requiere.

Luego se trabajó con la muestra final. Previamente, se realizó la validación del instrumento mediante juicio de expertos, donde participaron 8 jueces especialistas en el campo; considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad; Luego para la observación de los ítems se trabajó con la V de Aiken.

Posteriormente se aplicó la encuesta virtual. Las respuestas obtenidas se archivaron automáticamente en la base de la herramienta drive. Después se

tabularon los datos y se confeccionó una data en la herramienta de Excel 2016. Luego para obtener los análisis estadísticos descriptivos se utilizó la herramienta SPSS.

Se realizó la verificación de constructo por medio del análisis factorial exploratorio utilizando la Medida Kaiser-Meyer-Olkin KMO y prueba de esfericidad de Bartlett; para realizar el análisis factorial confirmatorio se utilizó el programa AMOS y para el análisis factorial exploratorio se usó el programa SPSS 24.

Para identificar evidencias de confiabilidad por consistencia interna del instrumento se utilizó la herramienta Jamovi, considerando los coeficientes Alfa de Cronbach y Omega de McDonald.

### **3.7. Aspecto éticos**

Se prosiguió los lineamientos derivados del manual APA para el correcto citado y la redacción de las fuentes utilizadas para la investigación; se adquirió la autorización para el uso del instrumento por parte del autor; de igual forma, se tuvo el permiso de los encargados de las cuentas de operaciones que conforman la empresa mediante una carta de presentación.

Además, considerando a Gómez (2009) que los principios bioéticos en el estudio psicológico, como lo son el principio de autonomía, de beneficencia y no maleficencia. Siguiendo esta premisa se informó a trabajadores el objetivo de la investigación, los beneficios de esta en el entorno y las políticas organizacionales, y la relevancia de su participación por medio de un consentimiento informado para su libre participación, persiguiendo los lineamientos de la Asociación Médica Mundial (2017) y como lo estipula la declaración de Helsinki, se cuidó por el bienestar de los colaboradores, se brindaron las instrucciones necesarias para la administración de la prueba y se garantizó la discreción y confidencialidad de los resultados.

Por último, se enfatizó la autenticidad de los resultados, o sea que ninguna encuesta falsificada o manipulada, lo cual ratificó la integridad de la presente investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Evidencias de validez centrado en el contenido por medio de juicio de expertos de la Escala de Cultura Organizacional de Denison mediante el coeficiente V de Aiken*

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Juez 6			Juez 7			Juez 8			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si

38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	23	96%	Si
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100%	Si

*Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad*

En la tabla 1, se aprecia que los 60 reactivos fueron corroborados y aceptados en función al criterio de 8 expertos, logrando valores entre 96% y 100% en el coeficiente V de Aiken. De este modo, se comprueba que la mayoría de los ítems cumplieron con los dominios de claridad, pertinencia y relevancia, considerando que los valores mayores al 80% son aceptables (Escurra, 1988).

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de los ítems de la Escala Cultura Organizacional de Denison (n=270)*

D	Ítems	Frecuencias					M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Id	Aceptable
		1	2	3	4	5								
D1	P1	0.7	2.2	13.0	51.1	33.0	4.13	0.774	-0.913	1.466	0.510	0.519	0.000	SI
	P2	0.4	1.1	19.3	55.9	23.3	4.01	0.711	-0.448	0.614	0.671	0.599	0.000	SI
	P3	0.4	2.6	14.8	54.4	27.8	4.07	0.749	-0.698	0.895	0.661	0.624	0.000	SI
	P4	0.4	3.0	14.4	55.9	26.3	4.05	0.748	-0.724	1.010	0.603	0.577	0.000	SI
	P5	0.0	4.8	21.9	53.7	19.6	3.88	0.772	-0.429	-0.017	0.621	0.569	0.000	SI
	P6	0.7	3.0	20.7	53.3	22.2	3.93	0.783	-0.632	0.815	0.658	0.591	0.000	SI
	P7	0.7	1.5	10.0	44.1	43.7	4.29	0.764	-1.139	1.955	0.624	0.682	0.000	SI
	P8	0.4	3.0	14.8	53.0	28.9	4.07	0.766	-0.721	0.802	0.675	0.622	0.000	SI
	P9	1.1	3.0	23.0	45.9	27.0	3.95	0.848	-0.639	0.511	0.487	0.602	0.000	SI
	P10	0.4	0.7	14.1	62.2	22.6	4.06	0.654	-0.542	1.521	0.605	0.547	0.000	SI
	P11	0.4	4.4	28.5	51.5	15.2	3.77	0.772	-0.353	0.149	0.475	0.581	0.000	SI
	P12	1.9	3.7	21.9	53.0	19.6	3.85	0.842	-0.835	1.271	0.618	0.632	0.000	SI
	P13	0.0	3.3	18.5	55.9	22.2	3.97	0.736	-0.460	0.169	0.661	0.612	0.000	SI
	P14	0.4	2.6	15.6	61.1	20.4	3.99	0.706	-0.683	1.352	0.639	0.613	0.000	SI
	P15	5.2	27.8	30.0	30.4	6.7	3.06	1.028	-0.029	-0.766	0.109	0.564	0.029	NO
P16	0.7	4.4	27.8	53.7	13.3	3.74	0.770	-0.512	0.624	0.566	0.573	0.000	SI	
P17	0.4	4.8	35.2	50.4	9.3	3.63	0.733	-0.271	0.192	0.396	0.628	0.000	SI	
P18	0.7	1.5	18.1	60.4	19.3	3.96	0.707	-0.704	1.749	0.624	0.660	0.000	SI	
P19	2.2	10.0	22.2	49.3	16.3	3.67	0.939	-0.690	0.232	0.352	0.559	0.000	SI	
P20	0.4	0.7	16.7	58.1	24.1	4.05	0.685	-0.480	0.914	0.599	0.639	0.000	SI	
P21	0.7	3.3	16.3	58.1	21.5	3.96	0.761	-0.806	1.426	0.596	0.558	0.000	SI	
P22	0.4	1.5	26.7	52.2	19.3	3.89	0.735	-0.268	0.144	0.637	0.571	0.000	SI	
D2	P23	0.4	5.6	32.6	48.1	13.3	3.69	0.786	-0.259	-0.036	0.493	0.572	0.000	SI
	P24	6.3	29.3	39.6	21.9	3.0	2.86	0.930	0.033	-0.421	-0.030	0.618	0.060	NO
	P25	0.7	2.2	18.1	59.3	19.6	3.95	0.730	-0.729	1.549	0.627	0.619	0.000	SI
	P26	0.0	3.7	19.6	58.5	18.1	3.91	0.721	-0.465	0.324	0.538	0.647	0.000	SI
	P27	0.4	1.9	35.6	51.9	10.4	3.70	0.692	-0.134	0.272	0.421	0.612	0.000	SI
	P28	0.4	4.4	32.6	51.5	11.1	3.69	0.742	-0.298	0.210	0.490	0.699	0.000	SI
	P29	7.8	33.0	39.3	19.3	0.7	2.72	0.888	-0.034	-0.577	-0.056	0.609	0.451	NO
	P30	0.4	2.2	25.9	59.3	12.2	3.81	0.684	-0.436	0.829	0.510	0.552	0.000	SI
	P31	0.4	6.7	28.9	53.3	10.7	3.67	0.770	-0.451	0.216	0.331	0.546	0.000	SI
P32	0.0	4.8	17.0	59.3	18.9	3.92	0.740	-0.596	0.507	0.561	0.625	0.000	SI	
P33	0.7	1.1	18.5	60.4	19.3	3.96	0.700	-0.671	1.758	0.595	0.640	0.000	SI	
D3	P34	8.1	41.9	39.6	9.6	0.7	2.53	0.807	0.202	-0.073	-0.080	0.656	0.585	NO
	P35	0.4	4.4	30.0	53.0	12.2	3.72	0.747	-0.360	0.276	0.574	0.604	0.000	SI
	P36	1.1	3.7	21.9	60.0	13.3	3.81	0.752	-0.831	1.625	0.553	0.597	0.000	SI

P37	1.1	5.6	25.9	54.4	13.0	3.73	0.799	-0.655	0.802	0.252	0.713	0.000	SI
P38	0.0	2.2	22.6	59.3	15.9	3.89	0.681	-0.286	0.152	0.534	0.598	0.000	SI
P39	5.6	24.8	29.6	30.7	9.3	3.13	1.065	-0.083	-0.755	0.107	0.662	0.000	NO
P40	1.1	7.4	33.3	44.8	13.3	3.62	0.849	-0.357	0.083	0.315	0.623	0.000	SI
P41	2.2	3.0	13.7	52.2	28.9	4.03	0.864	-1.165	2.075	0.370	0.703	0.000	SI
P42	0.7	4.8	22.6	52.6	19.3	3.85	0.811	-0.601	0.544	0.527	0.643	0.000	SI
P43	6.3	30.7	37.4	22.2	3.3	2.86	0.947	0.081	-0.487	0.100	0.637	0.009	NO
P44	0.7	1.1	10.4	54.8	33.0	4.18	0.717	-0.955	2.266	0.504	0.682	0.000	SI
P45	2.2	3.3	20.7	51.5	22.2	3.88	0.867	-0.906	1.367	0.375	0.574	0.000	SI
P46	0.7	1.1	20.0	57.0	21.1	3.97	0.723	-0.603	1.301	0.682	0.693	0.000	SI
P47	0.4	1.5	19.6	62.6	15.9	3.92	0.666	-0.520	1.289	0.659	0.691	0.000	SI
P48	0.0	0.7	17.8	59.3	22.2	4.03	0.656	-0.190	-0.138	0.781	0.743	0.000	SI
P49	0.7	0.4	18.9	55.2	24.8	4.03	0.721	-0.584	1.222	0.737	0.742	0.000	SI
P50	4.8	28.5	25.2	34.8	6.7	3.10	1.042	-0.102	-0.903	0.191	0.668	0.000	NO
P51	0.7	0.7	17.4	63.3	17.8	3.97	0.670	-0.709	2.264	0.665	0.638	0.000	SI
P52	0.7	3.0	20.4	55.2	20.7	3.92	0.770	-0.654	0.978	0.606	0.619	0.000	SI
D4 P53	0.7	1.5	17.4	61.9	18.5	3.96	0.697	-0.742	1.982	0.633	0.637	0.000	SI
P54	1.1	1.9	17.4	58.5	21.1	3.97	0.748	-0.857	1.971	0.629	0.635	0.000	SI
P55	0.4	1.5	20.7	56.7	20.7	3.96	0.712	-0.438	0.636	0.672	0.676	0.000	SI
P56	0.4	4.1	26.3	55.9	13.3	3.78	0.738	-0.458	0.497	0.653	0.687	0.000	SI
P57	0.7	2.6	24.4	55.2	17.0	3.85	0.752	-0.542	0.884	0.610	0.593	0.000	SI
P58	13.3	54.1	28.5	2.6	1.5	2.25	0.772	0.663	1.328	-0.483	0.589	0.000	NO
P59	0.4	1.1	16.7	57.0	24.8	4.05	0.701	-0.522	0.866	0.698	0.616	0.000	SI
P60	0.7	4.4	24.8	55.2	14.8	3.79	0.774	-0.587	0.748	0.466	0.639	0.000	SI

*Nota:* FR: Formato de respuesta; M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad; ID: Índice de discriminación. D: dimensión, D1: Implicación, D2: Consistencia, D3: Adaptabilidad, D4: Misión.

En la tabla 2, se muestra que las puntuaciones alcanzadas en cada ítem no superan el 80% de la frecuencia, por lo que se puede afirmar que no existe deseabilidad social, considerándose como aceptable. Con referencia a la asimetría y curtosis, los valores hallados en la totalidad de los reactivos fueron entre -1.5 a +1.5, excepto en el segundo coeficiente, donde se identificaron 9 ítems con valores mayores al rango estimado (7, 18, 33, 36, 41, 44, 51, 53 y P54), evidenciándose que las puntuaciones obtenidas no se apartan de la distribución normal (Forero et al. 2009). En cuanto el índice de homogeneidad

corregida los porcentajes encontrados superan el 0.20, garantizando la validez de la prueba (Kline, 1993), siendo la excepción los reactivos 15, 24, 29, 34, 39, 43, 50 y 58. Por otro lado, en el dominio por comunalidades todos los reactivos sobrepasaron el valor de 0.4 (Detrinidad, 2016, p. 22), en otras palabras, cumplen con lo esperado y son adecuados.

**Tabla 3**

*Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio del modelo original de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=270)*

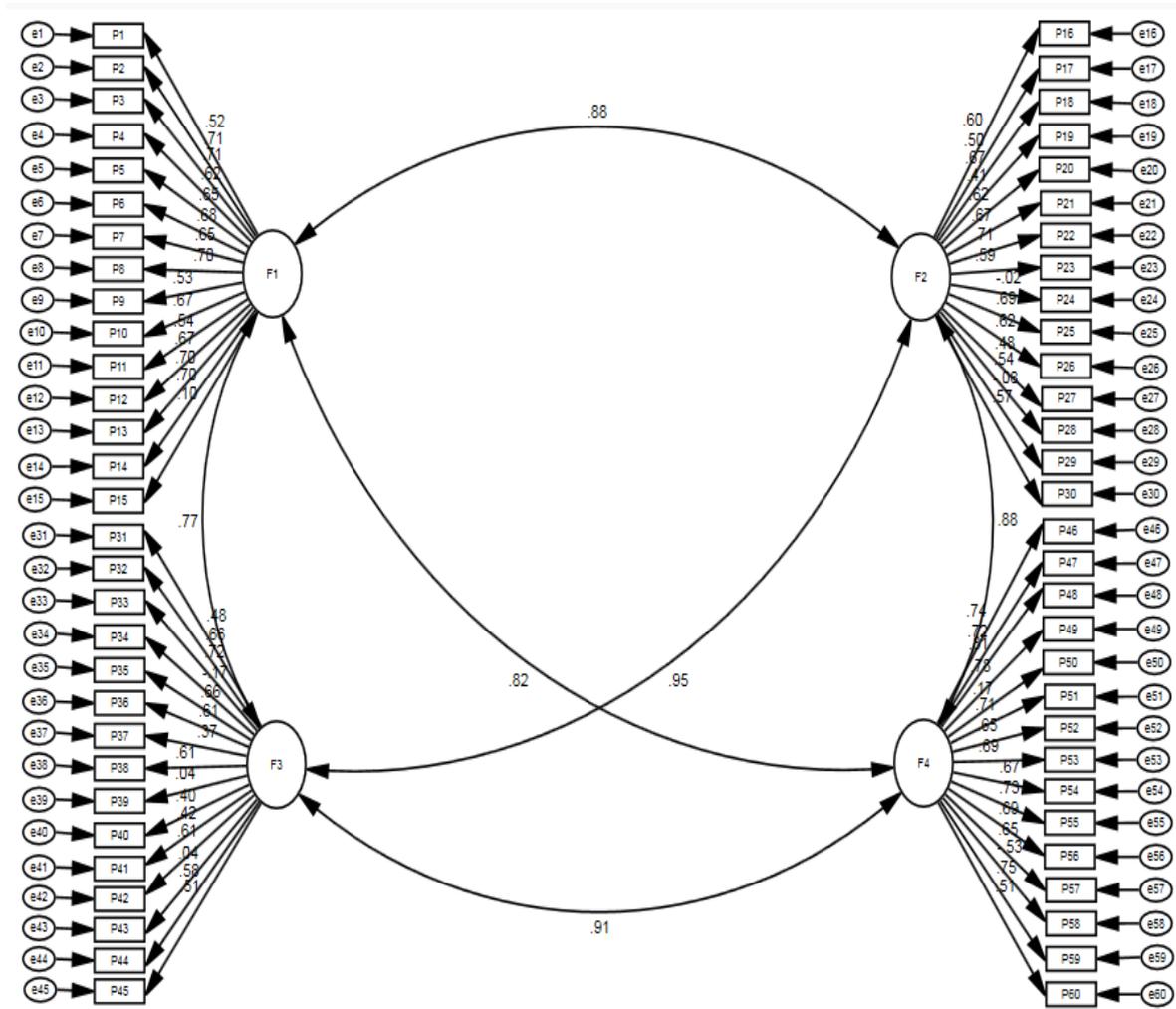
Índices de Ajuste	Modelo 2	Índices Óptimos
Ajuste de parsimonia		
$\chi^2/gl$	2.099 (Aceptable)	$\leq 5.00$
Ajuste absoluto		
RMSEA	.064 (Aceptable)	$\leq .08$
SRMR	.0727 (No aceptable)	$< .05$
Ajuste comparativo		
CFI	.759 (No aceptable)	$\geq .90$
TLI	.749 (No aceptable)	$\geq .90$

*Nota:*  $\chi^2/gl$ : Chi-cuadrado entre grados de libertad; RMSEA: Error cuadrático medio de la aproximación; SRMR: Raíz media estandarizada residual cuadrática; CFI: Índice de bondad de ajuste comparativo; TLI: Índice de Tucker-Lewis

En la Tabla 3, se aprecia los valores estadísticos del análisis factorial confirmatorio; donde el valor obtenido en  $\chi^2/gl= 2.099$ , fundamenta un ajuste de parsimonia considerable (Bentler, 1989); en los índices de ajuste absoluto, la puntuación alcanzada en  $RMSEA=.064$ , indica un valor satisfactorio, caso contrario en el segundo índice:  $SRMR=.0727$ , debido que se encuentra por encima del límite establecido (Littlewood, H. y Bernal, E., 2014). Así también, se evidencia un deficiente ajuste en el nivel comparativo, tanto en  $CFI=.759$  (Bentler y Bonet, 1980) como  $TLI=.749$  (Hu y Bentler, 1999).

**Figura 1.**

*Análisis Factorial confirmatorio del modelo original de la Escala de Cultura Organizacional de Denison*



F1: Implicación  
 F2: Consistencia  
 F3: Adaptabilidad  
 F4: Misión

## Modelo de cuatro factores

Con previa evidencia del modelo original de la escala de cultura organizacional de Denison, se mostró que las cargas factoriales obtenidas son inferiores a .30, siendo Fernández (2015) quien argumenta que al encontrarse por debajo del valor requerido las cargas no son favorables. Por ello, Medrano y Nuñez (2017) refieren que es fundamental contar con índices no aceptables del modelo teórico para establecer Re-especificación; considerado como un procedimiento metodológico básico para asegurar el ajuste de una propuesta (Cupani, 2012). Por tanto, se procedió con la eliminación de algunos ítems desfavorables para el estudio y efectuar un segundo análisis confirmatorio, Seguido, se hallaron los supuestos previos.

### Tabla 4

*Evaluación de los supuestos previos al Análisis factorial exploratorio de la propuesta de 4 factores de la escala de Cultura Organizacional de Denison*

Prueba de KMO y Bartlett		Índices
Medida de Kaiser Meyer-Olkin		0.946
Prueba de la esfericidad de Bartlett	sig.	.000

En la tabla 4, se observa el índice estadístico de KMO corresponde a .946, superando el estimado de  $KMO > .80$  que determina un índice bueno (Alarcón, 2103). Con referencia a la prueba de esfericidad de Bartlett, se evidenció un valor de p (sig.) de .000, comprobándose que no presenta matriz de identidad (Bartlett, 1951). Por tanto, ambos resultados argumentan que es conveniente seguir con la evaluación, aplicando el análisis factorial exploratorio (AFE).

**Tabla 5**

*Distribución de los ítems por factores de la Escala Cultura Organizacional de Denison*

ÍTEMS	Factores			
	1	2	3	4
P7	0.638			
P6	0.633			
P3	0.627			
P2	0.611			
P5	0.598			
P8	0.596			
P4	0.592			
P10	0.481			
P14	0.448			
P48		0.665		
P49		0.636		
P55		0.564		
P57		0.558		
P47		0.545		
P56		0.507		
P46		0.503		
P53		0.491		
P52		0.449		
P33			0.647	
P35			0.623	
P32			0.562	
P36			0.485	
P38			0.452	
P25				0.463
P21				0.444
P20				0.432

En la tabla 5, se muestra una estructura de los reactivos en 4 dimensiones (24 ítems) que explican el 58, 928% de la varianza total, considerado adecuado debido que su valor es superior al 50% de la explicación de la escala global. El primer factor se nombró Implicación, comprendido por los reactivos 7, 6, 3, 2, 5, 8, 4, 10 y 14; factor se denominó Misión, lo unifican los ítems 48, 49, 55, 57, 47, 56, 46, 53 y 52; el tercer factor se denominó Consistencia, integrado por los reactivos 33, 35, 32, 36 y 38; y el cuarto se denominó Adaptabilidad,

compuesto por los ítems 25, 21 y 20. Se evidencia que todos los ítems presentaron cargas factoriales mayores a 0.32, criterio mínimo para la asignación de ítems a cada factor (Tabachnick y Fidell, 2001).

En este modelo de cuatro factores se eliminaron los reactivos 1, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 50, 51, 54, 58, 59 y 60; obteniendo 26 reactivos.

**Tabla 6**

*Medida de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio de la nueva propuesta de 4 factores de la Escala DOCS (n=270)*

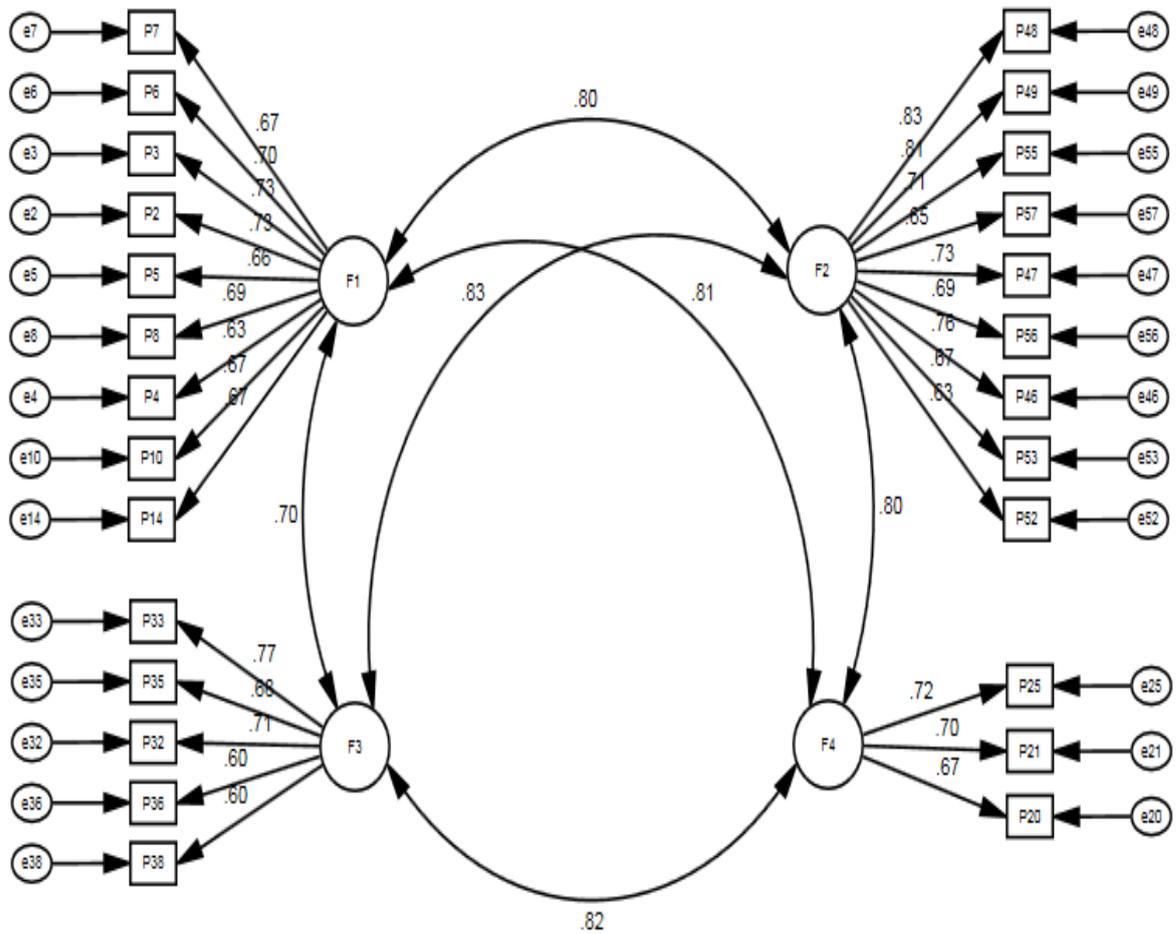
Índices de Ajuste	Modelo 2	Índices Óptimos
Ajuste de parsimonia		
X <sup>2</sup> /gl	1.804 (Aceptable)	≤ 5.00
Ajuste absoluto		
RMSEA	.055 (Aceptable)	≤ .08
SRMR	.0450 (Aceptable)	< .05
Ajuste comparativo		
CFI	.933 (Aceptable)	≥ .90
TLI	.925 (Aceptable)	≥ .90

*Nota:* X<sup>2</sup>/gl: Chi-cuadrado entre grados de libertad; RMSEA: Error cuadrático medio de la aproximación; SRMR: Raíz media estandarizada residual cuadrática; CFI: Índice de bondad de ajuste comparativo; TLI: Índice de Tucker-Lewis

En la Tabla 6, se aprecia los valores estadísticos del AFC; donde el valor del X<sup>2</sup>/gl= 1.804 fundamenta un ajuste de parsimonia considerable (Bentler, 1989); el RMSEA=.055 y el SRMR=.0450, presentan valores aceptables en cuanto a sus índices de ajuste absoluto (Littlewood, H. y Bernal, E., 2014). En cuanto el valor del CFI=.933 indica que tiene un buen ajuste comparativo (Bentler y Bonet, 1980), y el TLI=.925 se considera un valor adecuado (Hu y Bentler, 1999). Concluyendo, se evidencia que el modelo de 4 dimensiones presenta validez del constructo mediante el AFC.

**Figura 2.**

*Análisis Factorial confirmatorio de la nueva propuesta de 4 factores de la Escala de Cultura Organizacional de acuerdo a la base teórica de Denison*



Factor 1: Implicación  
Factor 2: Misión  
Factor 3: Adaptabilidad  
Factor 4: Consistencia

**Tabla 7**

*Evidencias de confiabilidad por consistencia interna por medio de los índices alfa y Omega del modelo original de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=270)*

Factores	N° de elementos	Alfa	Omega
Factor 1: Implicación	15	0.891	0.902
Factor 2: Consistencia	15	0.814	0.845
Factor 3: Adaptabilidad	15	0.751	0.793
Factor 4: Misión	15	0.870	0.903

En la tabla 7, se muestra los resultados del análisis de la confiabilidad según las dimensiones en relación al índice de alfa de cronbach, el primer factor muestra una puntuación de .891; el segundo factor alcanza valores de 0.814, la tercera dimensión presenta unas puntuaciones significativas de .751, la cuarta dimensión exhibe estimaciones de .87. Nunnally y Bernstein (1994) indican valores superiores a 0.7 son ideales. En cuanto los valores alcanzados por cada factor en el coeficiente Omega, se detallan: dimensión 1  $\omega = .902$ , dimensión 2  $\omega = .845$ , dimensión 3  $\omega = .793$  y dimensión 4  $\omega = .903$ , considerados adecuados (Campo y Oviedo, 2008).

**Tabla 8**

*Evidencias de confiabilidad por consistencia interna a través del índice alfa y el Coeficiente Omega del nuevo modelo de 4 factores de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=270)*

Factores	N° de elementos	Alfa	Omega
Factor 1: Implicación	9	0.887	0.888
Factor 2: Misión	9	0.905	0.907
Factor 3: Adaptabilidad	5	0.806	0.808
Factor 4: Consistencia	3	0.736	0.738

En la tabla 8, se muestra los resultados del análisis de la confiabilidad según las dimensiones en relación al índice de alfa, el primer factor alcanzó  $\alpha = .891$ ; el segundo factor,  $\alpha = .814$ , el tercer factor,  $\alpha = .751$  y el cuarto factor,  $\alpha = .87$ , los cuales refieren una confiabilidad alta. Nunnally y Bernstein (1994) indican valores superiores a 0.7 son ideales. En cuanto los valores alcanzados por cada factor en el coeficiente Omega, se detallan: dimensión 1  $\omega = .888$ , dimensión 2  $\omega = .907$ , dimensión 3  $\omega = .808$  y dimensión 4  $\omega = .738$ , considerados adecuados (Campo y Oviedo, 2008).

## V. DISCUSIÓN

La escala de Cultura Organizacional de Denison debido a su base teórica de corte conductual que engloba la cultura del lugar de trabajo en la actualidad a nivel organizacional y teniendo como referente a diversos estudios que con el transcurrir de los años han permitido obtener una mejor versión del modelo e instrumento. Siendo así, Denison (1990); Rousseau (1990) citado por (Zaderey y Bonavia, 2016) quienes confirman que este ejemplar fue armado debido a una amplia investigación del efecto de la cultura sobre la efectividad del trabajo. Por ello, con el fin de confirmar estos aspectos en nuestro contexto, la presente investigación tiene como finalidad establecer los atributos psicométricos de la DOCS en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones – Lima, 2020.

En cuanto a las evidencias de validez basada en el contenido, el análisis se llevo a cabo mediante juicio de expertos, compuesto por 8 jueces especialistas en el campo; quienes validaron los reactivos del instrumento de medida considerando los 3 criterios: congruencia, claridad y relevancia. Las alternativas de respuesta se manifestaron de forma dicotómica empleando el sí o no para cada punto; logrando obtener así un coeficiente de V de Aiken con valores entre el 0,96 y 1, como indica el estudioso de que los valores mayores a 0.80 son óptimos (Escrura, 1988). Por su parte, Bonavia, Prado y García-Hernandez (2010) adaptaron la prueba original DOCS al idioma español contando con la participación de un equipo especialista en el campo y teniendo en cuenta que el autor original proporcionó a este grupo el cuestionario original traducido al castellano para su validación.

Con referencia al análisis de los ítems de comprobó que ningún ítem en cada alternativa supera el 80% de la frecuencia, considerándose como aceptable. De igual forma, en el coeficiente de asimetría y curtosis la totalidad de los ítems se encuentran entre los valores de -1.5 a +1.5, excepto en el segundo coeficiente, de los 60 reactivos se hallaron 10 ítems con valores mayores al rango (7, 14, 18, 36, 41, 44, 45, 47 y P53), evidenciándose que las puntuaciones obtenidas no se apartan de la distribución normal (Forero et al.

2009). En cuanto a los valores del índice de homogeneidad corregida superan el .20, garantizando la validez de la prueba (Kline, 1993), siendo la excepción los reactivos 15, 24, 29, 34, 39, 43, 50 y 58. Por otro lado, en el análisis por comunalidad todos los ítems sobrepasaron el valor de 0.4 (Detrinidad, 2016, pág. 22), en otras palabras, cumplen con lo esperado y son adecuados. Por tanto, se evidencia que 8 reactivos no cumplen con los criterios estimados. Coincidiendo.

Luego, se realizó la validez de estructura interna a través del AFC del modelo original de Denison de 60 ítems. Se evidenció los estadísticos; donde el valor del  $X^2/gl= 2.099$ , fundamentando un ajuste de parsimonia considerable (Bentler, 1989); el  $RMSEA=.064$ , indica un valor satisfactorio, caso contrario en el segundo índice:  $SRMR=.0727$ , debido que se encuentra por encima del límite establecido (Littlewood, H. y Bernal, E., 2014). También, los índices de ajuste comparativo, no alcanzaron valores óptimos, teniendo puntuaciones en el  $CFI=.759$ , el cual indica que no tiene un buen ajuste (Bentler y Bonet, 1980); de igual forma, el  $TLI=.749$  se considera un valor no aceptable (Hu y Bentler, 1999). Por tanto, el modelo original no cumple con los criterios del análisis confirmatorio. Caso contrario, Cancino y Medallo (2019) obtuvieron valores adecuados en relación a la escala original, encontrando puntuaciones en  $RMSEA=0.056$ ,  $CFI= .914$ ,  $TLI= .911$ .

Continuamente, se aplicó la validez de estructura interna mediante el AFE, donde los ítems se agruparon en 4 factores que explica el 58.281% de la varianza total explicada, lo cual es adecuado debido que superó el 50% (Martínez, 2005). Posterior a ello, se realizó otra vez el AFC, donde se verificó un nuevo modelo de 4 dimensiones, logrando obtener un mejor ajuste con 26 reactivos,  $X^2/gl= 1.804$  fundamenta un ajuste de parsimonia considerable (Bentler, 1989); el  $RMSEA=.055$  y el  $SRMR=.0450$ , presentan valores adecuados en cuanto a sus índices de ajuste absoluto (Littlewood, H. y Bernal, E., 2014). En cuanto, el valor del  $CFI=.933$  indica que tiene un buen ajuste comparativo (Bentler y Bonet, 1980), y el  $TLI=.925$  se considera un valor aceptable (Hu y Bentler, 1999). Concluyendo, se evidencia que el modelo de 4

factores presenta validez del constructo mediante el AFC. Asimismo, Parco (2018) mediante la técnica multivariantes eliminando ítems alcanzó un mejor ajuste con 27 reactivos. También Vargas y Mora (2017) en su último modelo de 53 reactivos evidenciaron una adecuada relación con el modelo teórico.

Posteriormente, se corroboró la fiabilidad por dimensiones del modelo original de la Escala de Cultura Organizacional de Denison, donde los resultados en relación al índice de alfa de cronbach alcanzaron puntuaciones de .751 a .891. Nunnally y Bernstein (1994) indican valores superiores a 0.7 son ideales. Con referencias al coeficiente omega los valores oscilan entre .793 y .903, considerados adecuados (Campo y Oviedo, 2008). Igualmente, Cancino y Mellano (2019) confirman que el modelo propuesto por Denison en sus 4 dimensiones son consistentes ya que obtuvieron valores superiores o cercanos a .80.

Por último, se realizó el análisis de confiabilidad por dimensiones con la nueva propuesta de 4 factores, comprendido por 26 reactivos, en relación al índice de alfa de cronbach se obtuvieron valores entre .736 a .887. Nunnally y Bernstein (1994) indican valores superiores a 0.7 son ideales. Con referencias al coeficiente omega las puntuaciones oscilan de .738 a .907, considerados adecuados (Campo y Oviedo, 2008). Coincidiendo, Cancino y Mellano (2019) afirman que los resultados adquiridos en las 4 dimensiones de su nuevo modelo de la Escala DOCS compuesto por 36 reactivos, lograron valores entre .87 a .93.

En síntesis, los atributos psicométricos de la Escala de Cultura Organizacional de Denison dirigido a una población de teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones resulta ser adecuada debido que muestra aceptables valores de validez y fiabilidad, tanto en el modelo teórico como en la propuesta de cuatro factores; no obstante, es necesario considerar este estudio como sustento para posteriores investigaciones.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: se logró la evaluación de los atributos psicométricos de la Escala Cultura Organizacional de Denison en colaboradores del rubro de telecomunicaciones - Lima, 2020.

SEGUNDA: se determinó las evidencias de validez con relación al contenido mediante el criterio de 8 jueces expertos mediante la V. de Aiken ( $p > .96$ ) corroborando que los 60 reactivos se conservan por denotar claridad, pertinencia y relevancia.

TERCERA: se desarrolló el análisis de los ítems del cuestionario, donde se evidenció valores aceptables con referencia al índice de homogeneidad corregida, desviación estándar, media, comunalidades, asimetría y curtosis, confirmando que los sesenta ítems son apropiados para la medición de la variable.

CUARTA: Se evidenció que el modelo original de Denison no cumple con el criterio de estructura interna a través del AFC. Sin embargo, la nueva propuesta de 4 factores presentó validez del constructo, mejorando el modelo original con valores  $X^2/gl = 1.804$ ,  $RMSEA = .055$ ,  $SRMR = .0450$ ,  $CFI = .933$  y  $TLI = .925$ , siendo ratificado por el AFC.

QUINTA: Se alcanzaron puntuaciones adecuadas en relación a la confiabilidad mediante el índice de Alfa y Omega; tanto en el modelo original como la nueva propuesta son confiables.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Incentivar el desarrollo de estudios psicométricos del constructo a nivel nacional.
2. Validar o contemplar las propiedades de un instrumento en diversas poblaciones debido que en el Perú encontramos una diversidad de culturas.
3. Desarrollar estudios correlacionales de la escala de cultura organizacional asociado a otras variables.
4. Se propone la adaptación del cuestionario para la población estudiada.
5. Se sugiere seleccionar un instrumento no tan extenso para facilitar la aplicación del cuestionario.

## REFERENCIAS

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la psicometría: teoría clásica de los test y teoría de la respuesta al ítem*. España: Universidad Autónoma de Madrid.
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (1999). *The standards for educational and psychological testing* (2<sup>nd</sup> ed.). Washington, DC: American Educational Research Association.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Venezuela: Episteme.
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima, Perú: Editorial Universitaria.
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Bartlett, M. (1951). A further note on tests of significance. *British Journal of Psychology*, 4, 1-2.  
<https://doi.org/onlineibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.20448317.1951.tb00299.x>
- Bentler, P. (1989). EQS structural equations program manual. BMDP Statistical Software
- Bentler, P. y Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88 (3), 588-606
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*.  
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernardi, C. y Menezes, L. (2018). La percepción de la cultura Organizacional en América Latina. <https://www.spencerstuart.com/research-and-insight/the-perception-of-organizational-culture-in-latin-america-spanish>
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley y Sons.
- Bonavia, T., Prado, V. y García-Hernández, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *Dialnet*, 7(1) 15-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294911>
- Cameron, K. S. & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the completing values framework* (Rev-ed). San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Campo, A. y Oviedo, C. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista Salud Pública*, 10(5), 831-839. <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Cancino, V. y Mellado, C. (2019). Validación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en centros educativos en Chile. *Interciencia*, 44(4). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33959119006/html/index.html>
- Calderón, G. (1999). Cultura organizacional: su concepción, sentido significado. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/12085/01242075.1999.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cooke, R. A. y Lafferty, J. C. (1989). *Organizational Culture Inventory*. Plymouth, MI: Human Synergistics.

- Comrey, A. & Lee, H. (1992). *A first course in factor analysis*. Erlbaum.
- Cupani, M. (2012). Análisis de Ecuaciones Estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación. *Revista Tesis*, 1(1), 186-199.
- Denison, D. (1984). Bringing corporate Culture to the bottom Line. <https://www.denisonconsulting.com/wp-content/uploads/2019/05/denison-1984.pdf>
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y la productividad organizacional*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Legis.
- Denison, d., Janovics, J., Young, J. y Cho, H. (2006). Diagnosing Organizational Cultures: Validating a Model and Method. [https://www.researchgate.net/profile/Dan\\_Denison/publication/228801211\\_Diagnosing\\_organizational\\_cultures\\_Validating\\_a\\_model\\_and\\_method/links/55229a7d0cf2a2d9e14585a1.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dan_Denison/publication/228801211_Diagnosing_organizational_cultures_Validating_a_model_and_method/links/55229a7d0cf2a2d9e14585a1.pdf)
- Detrinidad, E. (2016). Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (Estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV. (Tesis de Maestría, Universidad De Granada).
- Escorra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6123333>
- Forero, C. Maydeu, A. y Gallardo, D. (2009). Factor Analysis with Ordinal Indicators: A Monte Carlo Study Comparing DWLS and ULS Estimation, *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 16(4), 625-641. <https://doi.org/10.1080/10705510903203573>
- Great place to work Institute. (2016). Success and a High – Trust Culture. <http://learn.greatplacetowork.com/rs/520-AOO-982/images/GPTW%202016%20Exec%20Summary%20Business%20Case%204%20page%20Final.pdf>
- Great place to work Institute. (2019). Mejores lugares para trabajar.

<https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2019/Mejores-Lugares-para-Trabajar-2019.pdf>

González, F. (2007). Instrumentos de Evaluación Psicológica. Ciencias Médicas.

[http://newpsi.bvpspsi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/InstrumentosEvaluacionPsicologica.pdf](http://newpsi.bvpspsi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/InstrumentosEvaluacionPsicologica.pdf)

Guijarro, S. (1996). La Historia Cultural: Tendencias y nuevas propuestas en la historiografía angloamericana.  
<https://core.ac.uk/reader/58907856>

Hu, L. y Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6 (1), 1-55.  
<https://doi.org/10.1080/10705519909540118>

Kilman, R. H. y Saxton, M. J. (1983). *The Kilman-Saxton Culture-Gap Survey*. Pittsburg, PA: Organizational Design Consultants.

Kline, P. (1993). *The Handbook of the psychological testing*. London: Routhledge

Littlewood, H. y Bernal, E. (2014). *Mi primer modelamiento de ecuación estructural: LISREL*. (2a ed.). México: CINCEL.

Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A., y Tomás, I. (2014). Exploratory Item Factor Analysis: A practical guide revised and up-dated. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 30(3), 1151-1169.

Meneses, J., et al. (2013). *Psicometría*. (1ª, ed.). Barcelona: UOC

Muñiz, J. (2018). *Psicometría*. Madrid: Universitas.

Leite, D. (2009). A Análise Da Cultura Organizacional De Uma Instituição Do Setor Hoteleiro. *Psicologia IESB*, 1, 21 33.

Medrano, L. & Núñez, R. (2017). Aproximación conceptual y práctica a los

modelos de ecuaciones estructurales. Revista digital de investigación en docencia universitaria, 11(1), 1-21.

Nunnally JC, Bernstein IH. (1994). *Psychometric theory*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: McGraw-Hill.

Organización Internacional del Trabajo (2015). Autoridades llaman a construir una cultura de prevención en seguridad y salud en el trabajo. [https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS\\_364336/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_364336/lang-es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo (2016). Mejore su negocio: el recurso humano y productividad. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)

Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L. & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17). <https://doi.org/10.21676/23897848.1462>

Popper, K. (1963). *Conjetures and Refutations: the growth of scientific knowledge*. New York.

Reidl, L. (2013). Confiabilidad en la Medición. *Investigación en Educación de Médica*, 2(6), 107-111. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733227007.pdf>

Rodríguez, D. (2005). Diagnostico de la cultura organizacional. México D.F. Alfaomega

Sarrate, M. y González, A. (2013). Animación e intervención sociocultural. [https://books.google.com.pe/books?id=oX1HAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=oX1HAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Torres, P. y Melamed, E. (2015). Fundamentos teóricos de la cultura desde la

óptica de las organizaciones. *Research*, 8(1), 143-164.  
<https://doi.org/10.17081/dege.8.1.1411>

Vargas, T. y Mora, R. (2017). Adaptación y dimensionalidad de la escala DOCS en el contexto organizacional costarricense: aplicación de la entrevista cognitiva y el análisis factorial confirmatorio. *Revista costarricense de Psicología*, 36(2), 199-226.  
<http://dx.doi.org/10.22544/rcps.v36i02.06>

Zaderey, O. y Bonavia, T. (2016). Estudio piloto de la validez convergente de la adaptación española del Denison Organizational Culture Survey. *Scielo*, 9(1), 51-60.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1989-38092016000100006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1989-38092016000100006)

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Propiedades Psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuáles son las propiedades psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020?	Establecer las propiedades psicométricas de la Escala de cultura organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar evidencias de validez de contenido mediante la V de Aiken de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020</li> <li>2. Determinar el análisis descriptivo de los ítems de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020</li> <li>3. Identificar las evidencias de validez basada en la estructura interna a través del análisis factorial exploratorio y confirmatorio de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020.</li> <li>4. Identificar índices de confiabilidad por medio del coeficiente Alfa y Omega de la escala de cultura organizacional de Denison en colaboradores del rubro de telecomunicaciones – Lima, 2020.</li> </ol>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Psicométrico</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> Instrumental.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 2694 Teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p><b>MUESTRA</b> 270 Teleoperadores de atención al cliente.</p> <p><b>MUESTREO :</b> No probabilístico intencional.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS).</p>

## Anexo 2. Operacionalización de la Variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Cultura Organizacional	Denison (1984) afirma que cultura del trabajo alude a un compuesto de valores, creencias y modelos de conducta que construyen la identidad esencial de un organismo.	Implicación: Los integrantes de la entidad manifiestan compromiso laboral y tienen un fuerte sentido común de pertenencia.	Empowerment	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
			Trabajo en equipo	6, 7, 8, 9, 10	
			Desarrollo de capacidades	11, 12, 13, 14, 15	
		Consistencia: Esta modalidad de consistencia es un potente principio de equilibrio e incorporación intrínseca.	Valores centrales	16, 17, 18, 19, 20,	
			Acuerdo	21, 22, 23, 24, 25	
			Coordinación e integración	26, 27, 28, 29, 30	
		Adaptabilidad : Las instituciones adaptativas interpretan los requerimientos del ambiente laboral en hechos.	Dirección y propósitos estratégicos	31, 32, 33, 34, 35	
			Metas y objetivos	36, 37, 38, 39, 40	
			Visión	41, 42, 43, 44, 45	
		Visión: Facilita un sentido claro y objetivo que sirve a fin de determinar un curso de acción adecuado para el organismo y sus integrantes.	Orientación al cambio	46, 47, 48, 49, 50	
	Orientación al cliente	51, 52, 53, 54, 55			
	Aprendizaje organizativo	56, 57, 58, 59, 60			

### Anexo 3. Instrumento

## CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Autor: Daniel Denison (1991)

Adaptación: Bonavia, Prado y García (2010)

Tiempo en la empresa: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

### OPCIONES DE RESPUESTA:

**1 = Muy en desacuerdo**

**2 = En desacuerdo**

**3 = Neutral**

**4 = De acuerdo**

**5 = Total de acuerdo**

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
9	9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
10	El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
12	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.					
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.					
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan.					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					

22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”.								
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles.								
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.								
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.								
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.								
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.								
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.								
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.								
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.								
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.								
32	Respondemos bien a los cambios del entorno.								
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.								
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.								
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios								
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.								
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.								
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.								
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.								
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes								
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.								
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.								
43	Muchas ideas “se pierden por el camino”.								
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.								
45	Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”.								
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.								
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.								
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.								
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.								
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.								
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.								
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.								
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.								
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.								
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.								
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.								
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.								
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.								
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.								
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.								

***Muchas gracias por completar el cuestionario.***

## Anexo 4. Cuestionario Virtual

URL: <https://forms.gle/NTCpDUcnnsh51rrt8>

### Propiedades Psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020

Estimado(a) participante, es muy grato dirigirme a usted con un cordial saludo. Mi nombre es Maria Isabel Asencios Q., con DNI: 45321557, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo - Lima. Actualmente estoy desarrollando un estudio, titulado: Propiedades Psicométricas de la Escala Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores del rubro de telecomunicaciones - Lima, 2020. El propósito de esta investigación es establecer los atributos psicométricos de este instrumento, el cual permitirá recoger información necesaria para el informe de investigación a fin de obtener el grado de licenciado en psicología.

\*Obligatorio

#### Consentimiento Informado para los colaboradores \*

La participación en este estudio es voluntaria. Por ello, le hago presente una invitación para que usted pueda participar en esta investigación. El proceso consiste en la aplicación de un cuestionario. De ser aceptado esta invitación se le pedirá marcar la opción "Sí, acepto" y luego registrar su DNI. Toda información brindada será estrictamente confidencial y no se empleará para otro propósito, ni se entregarán resultados a nivel individual. El encargado de supervisar este apartado es el Mgr. Juan Walter Pomahuacre (Asesor de la investigación), para cualquier consulta su correo corporativo es [jupomacar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jupomacar@ucvvirtual.edu.pe) De antemano muchas gracias.

Sí, Acepto

#### DNI del colaborador \*

Tu respuesta

---

## Anexo 5. Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 17 de Mayo de 2020

### CARTA INV. N°340-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.  
**Leyla Begazo**  
Jefe de Desarrollo Organizacional  
**Konecta**  
Av. Nicolás de Piérola 589 - Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MARIA ISABEL ASENCIOS QUISPE** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MBA Melisa Sevillano Gamboa  
Coordinadora de la E.P. de Psicología  
UCV - Lima Norte

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 17 de Mayo de 2020

**CARTA INV. N°339 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sr.  
**Ruben Ocon**  
Responsable de Operaciones – Entel Perú  
**Konecta**  
Av. Nicolás de Piérola 589 - Lima

Presente.-  
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MARIA ISABEL ASENCIOS QUISPE** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**MBA Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora de la E.P. de Psicología  
UCV – Lima Norte

## Anexo 6. Carta de Autorización

Konecta



Lima, 17 de Mayo de 2020

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, ANA LA JARA JARES, Coordinadora del área de Desarrollo Organizacional de la empresa Konecta, ubicado en av. Nicolás de Piérola 589 -Lima, autorizo y acepto que la Srta. María Isabel Asencios Quispe realice su trabajo de investigación en nuestra institución, cuyo título es "Propiedades Psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020".

Atentamente,

---

Ana La Jara Jares  
Coordinadora de Desarrollo Organizacional  
Konecta

# Konecta



Lima, 17 de Mayo de 2020

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **YEYSON TAFFAREL ROJAS INGOL**, coordinador de operaciones de la empresa Konecta, ubicado en av. Nicolás de Piérola 589 -Lima, autorizo y acepto que las Srta. María Isabel Asencios Quispe realice su trabajo de investigación en nuestra institución, cuyo título es "Propiedades Psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020".

Atentamente,

---

**Yeyson Taffarel Rojas Ingol**  
Coordinador de operaciones  
Konecta

## Anexo 7. Carta de Autorización de uso del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Los Olivos, 27 de Abril de 2020

### CARTA INV. N°265-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Autores:

- Tomás Bonavia
- Vicente J. Prado
- Alejandra García-Hernández

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ASENCIOS QUISPE, MARIA ISABEL**, con DNI 72318372 estudiante de Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700258663, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON EN COLABORADORES DEL RUBRO DE TELECOMUNICACIONES - LIMA 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, proporcionándole una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, ara solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

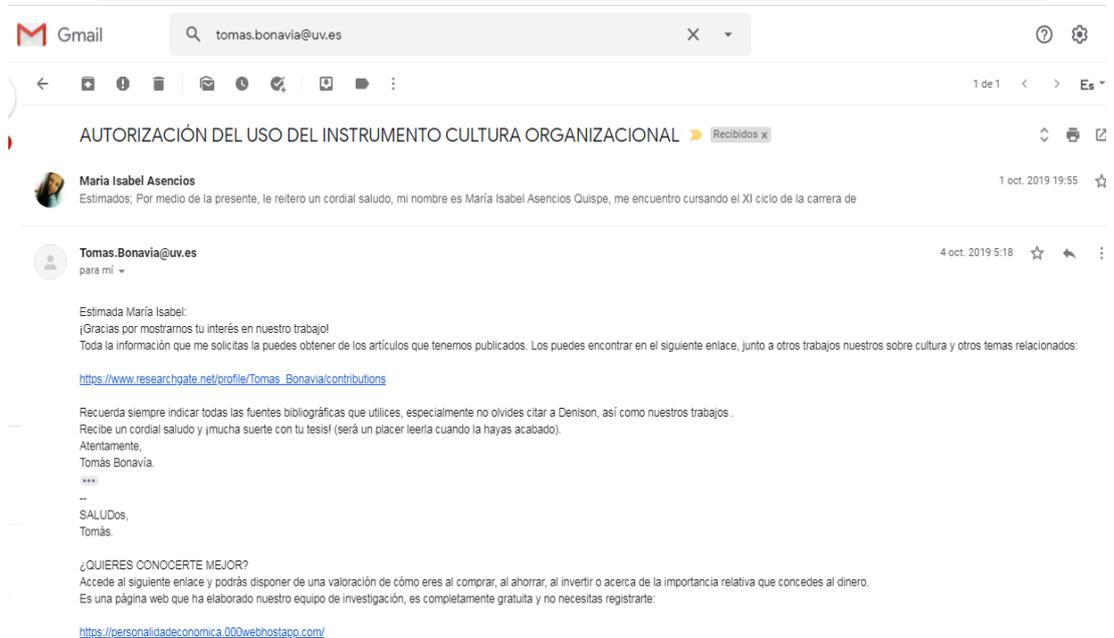
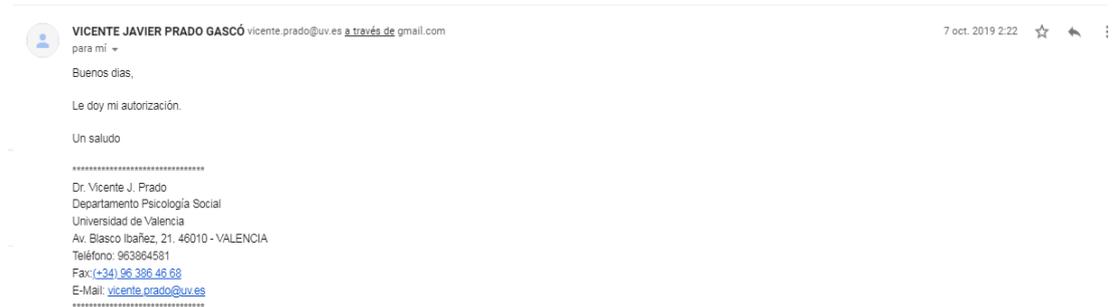
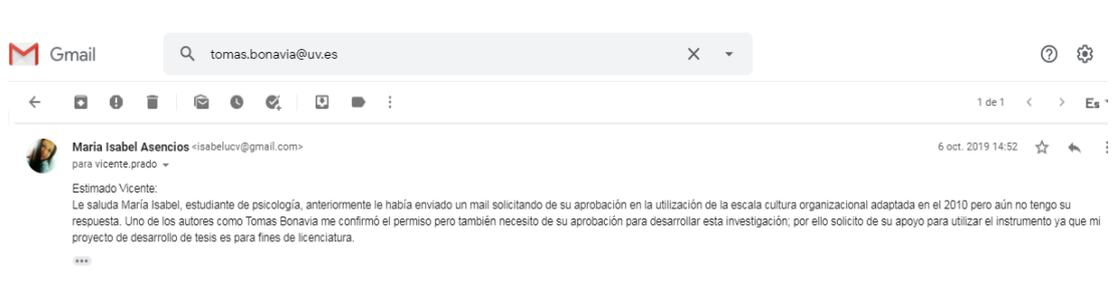
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MBA Melisa Sevillano Gamboa  
Coordinadora de la E.P. de Psicología  
UCV – Lima Norte

## Anexo 8. Autorización de uso del instrumento



**Anexo 9. Consentimiento y/o asentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Con el debido respeto, me presento ante usted, mi nombre es María Isabel Asencios Quispe, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Propiedades psicométricas de la Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020; y para ello quisiera contar con la valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: Escala de Cultura Organizacional de Denison. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. María Isabel Asencios Quispe  
ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Yo..... con  
DNI:..... Acepto participar en la investigación de la Srta.  
María Isabel Asencios Quispe, titulada: Propiedades psicométricas de la  
Escala de Cultura Organizacional de Denison en teleoperadores de una  
empresa de telecomunicaciones - Lima, 2020.

Día:...../...../.....

---

Firma del trabajador

## Anexo 10. Resultados del estudio piloto

**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de los ítems de la Dimensión Implicación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=100)*

Ítems	M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Aceptable
P1	4.25	0.744	-1.194	2.932	0.467	0.591	SI
P2	4.11	0.601	-0.614	2.169	0.593	0.747	SI
P3	4.18	0.626	-0.400	0.632	0.481	0.800	SI
P4	4.21	0.686	-0.679	0.801	0.656	0.690	SI
P5	4.16	0.631	-0.137	-0.522	0.593	0.707	SI
P6	4.18	0.657	-0.642	1.182	0.709	0.697	SI
P7	4.40	0.667	-0.877	0.575	0.642	0.744	SI
P8	4.14	0.711	-0.381	-0.341	0.619	0.734	SI
P9	3.86	0.932	-0.784	0.592	0.334	0.698	SI
P10	4.22	0.705	-0.869	1.323	0.556	0.689	SI
P11	3.94	0.763	-0.594	0.409	0.349	0.763	SI
P12	3.96	0.764	-0.901	1.912	0.559	0.737	SI
P13	3.93	0.782	-0.912	1.716	0.621	0.774	SI
P14	4.03	0.703	-0.398	0.176	0.488	0.770	SI
P15	3.07	1.018	0.034	-0.540	0.233	0.771	SI

*Nota:* FR: Formato de respuesta; M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la tabla 9, se muestra que las puntuaciones de la asimetría y curtosis, se sitúan entre -1.5 a +1.5, excepto en el segundo coeficiente, donde se identificaron 4 ítems con valores mayores al rango estimado (1, 2, 12 y 13), evidenciándose que las puntuaciones obtenidas no se apartan de la distribución normal (Forero et al. 2009). En cuanto el índice de homogeneidad corregida los porcentajes encontrados superan el 0.20, garantizando la validez de la prueba (Kline, 1993). Por otro lado, en el dominio por comunalidades todos los reactivos sobrepasaron el valor de 0.4 (Detrinidad, 2016, pág. 22), en otras palabras, cumplen con lo esperado y son adecuados.

**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de los ítems de la Dimensión Consistencia de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=100)*

Ítems	M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Aceptable
P16	3.91	0.753	-0.717	1.556	0.567	0.664	SI
P17	3.73	0.750	-0.828	1.431	0.611	0.723	SI
P18	4.09	0.588	-0.320	1.190	0.673	0.694	SI
P19	3.78	0.824	-0.454	-0.141	0.292	0.755	SI
P20	4.22	0.719	-0.855	1.088	0.603	0.731	SI
P21	4.15	0.744	-0.701	0.498	0.468	0.658	SI
P22	3.99	0.628	-0.493	1.232	0.605	0.619	SI
P23	3.79	0.743	-0.395	0.126	0.202	0.802	SI
P24	2.90	0.927	0.047	-0.846	0.041	0.702	NO
P25	3.98	0.651	-0.429	0.789	0.514	0.636	SI
P26	4.04	0.602	-0.582	1.953	0.347	0.660	SI
P27	3.73	0.790	-0.860	1.800	0.438	0.765	SI
P28	3.80	0.778	-0.419	0.006	0.321	0.720	SI
P29	2.76	0.986	0.179	-0.635	0.094	0.725	NO
P30	3.83	0.726	-0.538	0.483	0.587	0.660	SI

*Nota:* FR: Formato de respuesta; M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la tabla 10, se muestra que las puntuaciones de la asimetría y curtosis, se sitúan entre -1.5 a +1.5, excepto en el segundo coeficiente, donde se identificaron 3 ítems con valores mayores al rango estimado (16, 26 y 27), evidenciándose que las puntuaciones obtenidas no se apartan de la distribución normal (Forero et al. 2009). En cuanto el índice de homogeneidad corregida los porcentajes encontrados superan el 0.20, garantizando la validez de la prueba (Kline, 1993), siendo la excepción los reactivos 24 y 29. Por otro lado, en el dominio por comunalidades todos los reactivos sobrepasaron el valor de 0.4 (Detrinidad, 2016, pág. 22), en otras palabras, cumplen con lo esperado y son adecuados.

**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de los ítems de la Dimensión Adaptabilidad de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=100)*

Ítems	M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Aceptable
P31	3.75	0.730	-0.368	0.118	0.278	0.818	SI
P32	4.05	0.626	-0.540	1.459	0.545	0.701	SI
P33	4.12	0.556	0.050	0.167	0.569	0.757	SI
P34	2.71	0.808	0.110	-0.717	0.055	0.546	NO
P35	3.90	0.689	-0.435	0.509	0.595	0.724	SI
P36	3.98	0.619	0.012	-0.324	0.269	0.713	SI
P37	3.84	0.707	-0.463	0.444	0.170	0.740	NO
P38	4.03	0.688	-1.176	3.944	0.477	0.658	SI
P39	3.50	0.980	-0.493	-0.421	0.231	0.720	SI
P40	3.80	0.765	-0.607	1.122	0.393	0.762	SI
P41	4.21	0.808	-1.107	1.830	0.274	0.669	SI
P42	3.94	0.874	-0.530	-0.333	0.444	0.776	SI
P43	2.89	0.984	-0.230	-0.380	0.303	0.705	SI
P44	4.33	0.711	-0.750	-0.007	0.488	0.747	SI
P45	4.02	0.864	-0.997	1.192	0.400	0.763	SI

*Nota:* FR: Formato de respuesta; M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la tabla 11, se muestra que las puntuaciones de la asimetría y curtosis, se sitúan entre -1.5 a +1.5, excepto en el segundo coeficiente, donde se identificaron 3 ítems con valores mayores al rango estimado (38 y 41), evidenciándose que las puntuaciones obtenidas no se apartan de la distribución normal (Forero et al. 2009). En cuanto el índice de homogeneidad corregida los porcentajes encontrados superan el 0.20, garantizando la validez de la prueba (Kline, 1993), siendo la excepción los reactivos 37. Por otro lado, en el dominio por comunalidades todos los reactivos sobrepasaron el valor de 0.4 (Detrinidad, 2016, pág. 22), en otras palabras, cumplen con lo esperado y son adecuados.

**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de los ítems de la Dimensión Misión de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=100)*

Ítems	M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Aceptable
P46	4.19	0.662	-0.441	0.198	0.712	0.733	SI
P47	4.08	0.706	-0.290	-0.362	0.730	0.754	SI
P48	4.20	0.667	-0.668	1.071	0.780	0.834	SI
P49	4.24	0.668	-0.733	1.140	0.771	0.811	SI
P50	3.62	1.090	-0.673	-0.295	0.364	0.711	SI
P51	4.06	0.736	-1.025	2.696	0.676	0.780	SI
P52	3.95	0.809	-0.843	1.307	0.605	0.640	SI
P53	4.00	0.682	-0.586	0.983	0.753	0.801	SI
P54	4.02	0.724	-0.518	0.390	0.688	0.773	SI
P55	4.03	0.731	-0.838	2.187	0.752	0.747	SI
P56	4.01	0.703	-0.369	0.127	0.717	0.716	SI
P57	4.01	0.759	-0.442	-0.058	0.663	0.707	SI
P58	2.45	0.880	0.246	-0.194	-0.348	0.741	NO
P59	4.17	0.753	-1.162	2.851	0.725	0.735	SI
P60	3.91	0.712	-0.382	0.237	0.591	0.653	SI

*Nota:* FR: Formato de respuesta; M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la tabla 12, se muestra que las puntuaciones de la asimetría y curtosis, se sitúan entre -1.5 a +1.5, excepto en el segundo coeficiente, donde se identificaron 3 ítems con valores mayores al rango estimado (51, 55 y 59), evidenciándose que las puntuaciones obtenidas no se apartan de la distribución normal (Forero et al. 2009). En cuanto el índice de homogeneidad corregida los porcentajes encontrados superan el 0.20, garantizando la validez de la prueba (Kline, 1993), siendo la excepción los reactivos 58. Por otro lado, en el dominio por comunalidades todos los reactivos sobrepasaron el valor de 0.4 (Detrinidad, 2016, pág. 22), en otras palabras, cumplen con lo esperado y son adecuados.

**Tabla 13**

*Confiabilidad por consistencia interna a través del índice alfa y el Coeficiente Omega de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (n=100)*

Factores	N° de elementos	Alfa	Omega
Factor 1: Implicación	9	0.864	0.881
Factor 2: Misión	9	0.791	0.826
Factor 3: Adaptabilidad	5	0.748	0.778
Factor 4: Consistencia	3	0.898	0.926

En la tabla 13, se muestra los resultados del análisis de la confiabilidad según las dimensiones en relación al índice de alfa, el primer factor alcanzó  $\alpha = .864$ ; el segundo factor,  $\alpha = .791$ , el tercer factor,  $\alpha = .748$  y el cuarto factor,  $\alpha = .898$ , los cuales refieren una confiabilidad alta. Nunnally y Bernstein (1994) indican valores superiores a 0.7 son ideales. En cuanto los valores alcanzados por cada factor en el coeficiente Omega, se detallan: dimensión 1  $\omega = .881$ , dimensión 2  $\omega = .826$ , dimensión 3  $\omega = .778$  y dimensión 4  $\omega = .926$ , considerados adecuados (Campo y Oviedo, 2008).

## Anexo 11. Escaneo de los criterios de jueces de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Eduardo Allan Izquierdo

DNI: 06175625.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. I. G. V	Psicología	1981-1986
02	Univ. of Phoenix	MASTER IN Psychology	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

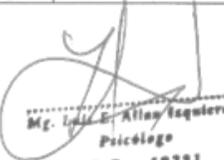
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. C. V	Docente	Lima-Callao	2015-2020	DOCENCIA
02					
03					

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. Luis E. Allan Izquierdo  
 Psicólogo  
 CPiP 49231

27 de abril del 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.** / Mg: Julio César Castro García

DNI:   08031366

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UIGV	PSICOLOGIA	1981 - 1986
02	UNFV	PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	2011

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima – Norte	2017	Docente – Jurado
02	UCSUR	Docente	Chorrillos	2016	Docente – Jurado – Coordinador
03	UIGV	Docente	Lima	1990	Docente – Jurado – Asesor - Coordinador

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión  
Dr. Julio César Castro García  
PSICOLOGO  
C.P.&P 2283

27 de abril del 2020

60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ X ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: David Homero Silva Moreno  
DNI: 08122864.....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Complutense de Madrid	Master en Psicología del trabajo y las organizaciones	2011 2013
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

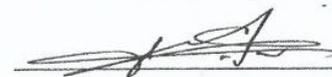
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MINSA	Coordinador de RRHH	Lima	2015 - 2019	Planificación y ejecución de actividades de selección, capacitación y evaluación
02					
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CPsP N°10029

David Homero Silva Moreno

Firma, sello con Nro. De habilitación

21 de mayo del 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)**
**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dra. Taniht Lisseth Cubas Romero

**DNI:** 40724750

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Licenciado en Psicología	1998-2003
02	Escuela de Post Grado de ESAN.	Diplomado en Dirección Estratégica	2014
03	Instituto Superior de Estudios Psicológicos – ISEP Madrid, España.	Diplomado en Habilidades Directivas	2017

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Directora Nacional de Bolsa de Trabajo y Seguimiento de graduados	Lima Norte	Enero 2020 hasta la Actualidad	Impulsar la colocación del estudiante y del egresado en el campo laboral actual.
02	Universidad César Vallejo	Directora General	Lima Ate	Agosto 2019 Diciembre 2019	Administrar la gestión administrativa del campus.
03	Universidad César Vallejo	Directora Académica	Lima Ate	Enero 2019 Julio 2019	Gestionar la parte académica de los programas de estudios.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de abril del 2020



58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	x		x		x	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	x		x		x	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	x		x		x	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektó	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Mg. Juan José Kaneko Aguilar  
 PSICOLOGO  
 C. P. P. 17340

27 de abril del 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)**
**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Alberto Barboza Zelada**
**DNI:07068974**
**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	LICENCIADO/MAGISTER EN PSICOLOGÍA	1981-1987 / 2000 - 2003
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DOCTOR EN PSICOLOGÍA	2013 - 2017

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	PNP – DIRBIE PNP	PSICOLOGO ESCOLAR – PSICOLOGO EDUCATIVO	LIMA	1987 – 2018	PSICOLOGO – ASESOR PSICOEDUCTIVO
02	USMP	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	1998 - 2003	ASESOR INTERNO – DOCENTE UNIVERSITARIO
03	UCV	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	2010 - 2020	DOCENTE UNIVERSITARIO – ASESOR METODOLOGICO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Luis Alberto Barboza Zelada  
 Doctor en Psicología  
 C Ps P 3516

**27 de abril del 2020**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON (DOCS)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

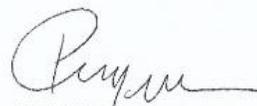
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jose Luis Pereyra Quiñones  
DNI: 08004265.....**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMDP	Investigación estadística	2014
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	NEOTEST	Director	Lima	2000-hasta ahora	Diseñador de instrumentos
02					
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión  
JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES  
PSICÓLOGO COLEGIADO 4539

27 de abril del 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO****Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg : Rocio del Pilar Cavero Reap

DNI: 10628098

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA	1996-2002
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
03	UNIVERSIDA AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	ADM	PUEBLO LIBRE	2013-2018	Coordinadora de Escuela de Psicología
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DTP	VILLA EL SALVADOR	2018	Docente de MIC
03	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	Docente de la Escuela de Psicología
	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTC	LOS OLIVOS	2018-2020	Coordinadora de Practicas Preprofesionales

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rocio del Pilar Cavero Reap  
PSICOLOGA  
C.R.P. 11892

27 de abril del 2020