

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020”

TESIS PRESENTADA POR EL BACHILLER:

Elfer Ramiro Ternero Alvarez

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestro en Ciencias: Administración, con
mención en: Gerencia de Estado y Administración
Pública.

ASESOR:

Dr. Salinas Gainza Freddy Raúl

Arequipa-Perú

2022

DEDICATORIA:

A mi madre Leonor Alvarez, mujer trabajadora y soñadora; que con esfuerzo y ahínco ha logrado que sea un profesional y hombre de bien, a mi hermana Micely, a mi sobrino Elouan que siempre están ahí para alegrarme el día. A la memoria de mis tíos Julián Huamán y Elvia Alvarez quienes fueron las personas, después de mi madre, que más amor y atención me han brindado.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mis docentes de la Universidad Nacional de San Agustín por impartir sus conocimientos, en especial al Dr. Fredy Salinas Gainza, Dr. Juan Luna Carpio y en memoria del Dr. José Giraldes Rodriguez, además a la Unidad Ejecutora del Ministerio Público de Arequipa por permitirme realizar mi investigación en su organización.

ÍNDICE

RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN	VI
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Problemática	1
1.2. Enunciado del Problema	2
1.3. Operacionalización de Variables	2
1.4. Formulación del Problema.....	3
1.4.1. Problema principal.....	3
1.4.2. Problemas secundarios	3
1.5. Justificación	4
1.5.1. Justificación Social:	4
1.5.2. Justificación académica	4
1.5.3 Justificación Teórica.....	5
1.5.4. Justificación de viabilidad:	5
1.5.5. Justificación científica	5
1.6. Objetivos.....	6
1.6.1. Objetivo general	6
1.6.2. Objetivos específicos	6
1.7. Marco Teórico	7
1.7.1. Antecedentes de La Investigación	7
1.7.1. Marco Filosófico y Epistemológico	15
1.7.1.1. Marco Filosófico.....	15
1.8. Las Bases Teóricas Científicas	17
1.9. Marco Conceptual.....	21
1.10. Hipótesis	34
Capítulo II: Marco Metodológico.....	36
2.1. Tipo, Nivel y Diseño De Investigación	36
2.1.1. Tipo de investigación.....	36

2.1.2. Nivel de investigación	37
2.1.3. Diseño de investigación.....	37
2.2. Técnicas e Instrumentos	37
2.2.1. Técnicas de investigación.....	37
2.2.2. Instrumentos de recolección de datos.....	37
2.3. Unidades De Estudio	38
2.3.1. Ubicación espacial o ámbito de investigación.....	38
2.3.2. Población y muestra.....	39
2.3.3. Temporalidad o tiempo social.	39
2.4. Procedimiento de Recolección de Datos	39
2.4.1. Organización.....	39
2.4.2. Recursos	39
2.5. Procedimiento de Sistematización.....	40
2.5.1. Tipo de procesamiento.....	40
2.5.2. Operaciones del procesamiento.	40
2.5.3. Análisis de datos.....	41
2.6. Cronograma	41
Capítulo III: Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones	42
3.2. Discusión	63
3.3. Conclusiones.....	64
3.4. Recomendaciones	65
Referencias Bibliográficas.....	66
Bibliografía.....	66
Hemerografía	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	2
Tabla 2: Alpha de Crombach Cultura Organizacional	38
Tabla 3: Alpha de Crombach Satisfacción Laboral	38
Tabla 4: Recursos Financieros.....	40
Tabla 5: Cronograma de Actividades	41
Tabla 6: Relación de la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral	42
Tabla 7: Relación de la Cultura Organizacional con la Satisfacción Intrínseca.....	61
Tabla 8: Relación de la Cultura Organizacional con la Satisfacción Laboral	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Como se forma la cultura organizacional.....	24
Figura 2: Definiciones de Satisfacción laboral.....	30

RESUMEN

El análisis de variables como la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el sector público son de gran importancia para el logro de los objetivos de cada una de las instituciones, y en las circunstancias actuales, reforzar las relaciones estado – ciudadano. La presente investigación se llevó a cabo en la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, con el objetivo principal de determinar como la Cultura Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora del Ministerio Público de Arequipa, la metodología que se utilizó es una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental – transversal, ya que se observaron a las variables en su contexto sin manipulación y la información fue recolectada en un solo momento. La población estudiada, estuvo conformada por 78 servidores públicos de la Unidad Ejecutora, para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario para la Cultura Organizacional conformado por 16 ítems y para la Satisfacción laboral conformado por 12 ítems. La conclusión que se obtuvo es que existe una relación negativa baja entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral dentro de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público.

Palabras Clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral, Ministerio público

ABSTRACT

The analysis of variables such as Organizational Culture and Job Satisfaction in the public sector are of great importance for the achievement of the objectives of each of the institutions, and in the current circumstances, reinforcing the citizen-state relations, this research was carried out in the Arequipa Executing Unit of the Public Ministry, with the main objective of determining how the Organizational Culture is related to the Job Satisfaction of public servants of the Arequipa Executing Unit of the Public Ministry, the methodology used is an investigation of basic type, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental - cross-sectional design, since the variables were observed in their context without manipulation and the information was collected in a single moment, the studied population consisted of 78 public servants of the executing unit, to collect the information, the instrument was used a questionnaire made up of 16 items for Organizational Culture and 12 items for Job Satisfaction. The conclusion reached is that there is a low negative relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction within the Arequipa Executing Unit of the Public Ministry.

Key Words: Organizational Culture, Job Satisfaction, Public Ministry

INTRODUCCIÓN

Los continuos cambios que se han presentado en la gestión de recursos humanos, han generado que aspectos como la cultura organizacional y satisfacción laboral se conviertan en ventajas competitivas para las empresas, y en las instituciones del sector público, el escenario no es diferente, ya que procesos como la captación y retención de talento se han vuelto de vital importancia para lograr un desempeño adecuado, además dichos procesos generan competitividad en las instituciones públicas, permite cumplir eficientemente con los servicios para los ciudadanos.

La investigación se encuentra estructurada en 3 capítulos, en el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, que está compuesto por la descripción de la realidad problemática, la operacionalización de variables, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación. Además, incluye el marco teórico donde se encuentran cada uno de los antecedentes a nivel Internacional, Nacional y Local; en el marco conceptual se presentan el marco filosófico, las bases teórico – científicas y los conceptos de cada una de las variables, con sus correspondientes dimensiones. Para finalizar el presente capítulo incluye las hipótesis.

En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico, que incluye la definición del tipo, nivel y diseño de la investigación, se indica la técnica e instrumento a utilizar para la recolección de la información, así como la delimitación de la misma, con la determinación de la población y muestra, complementando la información con el detalle de las operaciones para el procesamiento y análisis de los datos, finalmente se presenta el cronograma y presupuesto de la investigación.

El último y tercer capítulo de la investigación comprende la presentación de los resultados para la elaboración de discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Problemática

Dentro de la gestión de todas las organizaciones existen variables que se encuentran implícitas en la misma, considerando que su naturaleza dificulta la medición de dichas variables, lo cual genera que no se les brinde la importancia debida, dos de estas variables son la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral. La Cultura Organizacional es propia de cada Organización y son parte de la misma todos los que componen la organización, y al igual que la satisfacción laboral se analizan en el área de Recursos Humanos. En el ámbito internacional, se identificó que la media europea es de 73%, España tiene un nivel de satisfacción de 77%, Alemania 72%, Bélgica 71%, Francia 70%, Noruega 80% y Austria 78%, fuera de Europa el país con mayor satisfacción laboral es Estados Unidos con un 81% y los países con niveles más bajos de satisfacción laboral son China con 63% y Japón con un 47%. (Randstad, 2017).

Instituciones como el Ministerio Público en este caso la Unidad Ejecutora de Arequipa no son ajenas a la existencia de las mismas y a las consecuencias que conllevan el no considerarlas dentro de las evaluaciones y planes de mejora. En la administración pública la baja satisfacción laboral se ve reflejada en la productividad, atención al cliente, falta de propuestas de mejora por parte de los trabajadores, alta rotación y considerando que el fin de las instituciones públicas no es económico, los principales afectados son los administrados y el servicio que los mismos reciben.

En base al plan estratégico institucional del Ministerio Público, la prioridad del mismo es satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios, y la misma como se

explica en el párrafo anterior depende en gran medida de la satisfacción laboral de los servidores públicos, dentro de los pilares considerados se encuentra el fortalecimiento institucional, el cual considera a la cultura organizacional que se debe difundir en cada unidad ejecutora, demostrando la necesidad de diagnosticar cual es la situación actual de la misma. (Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2018)

En base a las premisas anteriores es que se ha identificado la necesidad de analizar la relación entre la Cultura organizacional y la Satisfacción Laboral del Ministerio Público en este caso la Unidad Ejecutora de Arequipa con el fin de demostrar la importancia de ambas variables y como la correcta canalización de la cultura organizacional se puede ver reflejada en una mejor respuesta a la satisfacción laboral.

1.2. Enunciado del Problema

“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020”

1.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: CULTURA ORGANIZACIONAL	Motivación	Nivel de convicciones
		Nivel de Eficacia y Eficiencia
	Valores	Nivel de difusión de Historia de la empresa
		Nivel de establecimiento de Normas
Comunicación	Nivel de estandarización de Lenguajes utilizados	

		Nivel de establecimiento de Costumbres
	Identificación	Nivel de impacto de la Imagen al Exterior
		Nivel de Compromiso laboral
Variable Dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción Intrínseca	Nivel de Empoderamiento
		Nivel de Involucramiento
		Nivel de Reconocimiento
		Nivel de acceso a Beneficios
	Satisfacción Extrínseca	Nivel de adaptación del Entorno Físico
		Nivel manejo de las relaciones Interpersonales

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema principal

- **PG:** ¿De qué manera la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con la SATISFACCIÓN LABORAL de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020?

1.4.2. Problemas secundarios

- **PE1:** ¿Cuáles son las características de la CULTURA ORGANIZACIONAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020?
- **PE2:** ¿Cuál es el nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020?
- **PE3:** ¿De qué manera la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020?

- **PE4:** ¿En qué forma la CULTURA ORGANIZACIONAL se relacionan con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Social:

La investigación desarrollada pretende medir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, la información resultante servirá para demostrar la importancia de la cultura organizacional de las instituciones públicas como el Ministerio Público, y dará el inicio a propuestas de mejora que podrán ser generalizada a otras instituciones del estado, estas acciones se verán reflejadas en una mejor satisfacción laboral por parte de los servidores públicos.

1.5.2. Justificación académica:

La presente investigación representa un aporte para los profesionales del área de Administración Pública, ya que se describirán características y se identificarán oportunidades de mejora, en las variables de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral, también se realizará un aporte a nivel de la carrera de Administración ya que el análisis de los conceptos realizados, servirán como base para futuras investigaciones, de igual forma con los instrumentos desarrollados.

1.5.3 Justificación Teórica:

Para el desarrollo de la investigación, se ha considerado diversos autores que han contribuido a la ampliación de conceptos dentro de la administración como son la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral , así como estudios científicos que abordan ambas variables, el análisis de todos estos conceptos permitió el desarrollo de nuevos conceptos que contribuirán para futuras investigaciones, debido al entorno cambiante de la administración los conceptos estudiados estarán sujetos a nuevas conjeturas.

1.5.4. Justificación de viabilidad:

Para la realización de la investigación se consideraron factores como el acceso a la información, con el que actualmente se cuenta, así como las herramientas de software y técnicas del investigador. La conveniencia de la investigación se fundamenta en el aporte al sector público, que actualmente ha sido cuestionado por su nivel de eficiencia, en pro de buscar mejoras para a instituciones que se desarrollen en el mismo contexto que la investigada.

1.5.5. Justificación científica:

En la investigación se desarrollarán instrumentos para la recolección de información, así como la aplicación de herramientas del método científico para el planteamiento del problema y definición del proceso secuencial de la investigación, considerando la correspondiente confiabilidad y validación de los instrumentos desarrollados, dichos instrumentos servirán a futuros investigadores como referencia y posibilidad de ser utilizados, de igual forma los resultados obtenidos podrán ser contrastados con investigaciones dentro del mismo contexto.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

- **OG:** Determinar como la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con la SATISFACCIÓN LABORAL de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020

1.6.2. Objetivos específicos

- **OE1:** Determinar las características de la CULTURA ORGANIZACIONAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020.
- **OE2:** Determinar el nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020
- **OE3:** Identificar de qué manera LA CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.
- **OE4:** Establecer en que forma LA CULTURA ORGANIZACIONAL se relacionan con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.

1.7. Marco Teórico

1.7.1. Antecedentes de La Investigación

1.7.1.1. Antecedentes Internacionales

SALAZAR GUERRA, Jesica (2013) en su tesis titulada “Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt De Guatemala, 2013”.

La investigación en referencia tiene como objetivo principal establecer la relación entre la Cultura organizacional y la Satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. La unidad de estudio para la aplicación de los instrumentos fueron los trabajadores administrativos del hospital ubicado en la ciudad de Guatemala, la cantidad de sujetos evaluados fue de 46, se consideraron hombres y mujeres, con un rango de edad entre 20 y 50 años, los cuestionarios utilizados corresponden a Cameron y Quinn (2006) para medir la cultura organizacional, el de José L. Meliá (1990) para medir la satisfacción laboral. En el aspecto metodológico la investigación tiene un diseño descriptivo - correlacional, de corte transversal bajo un enfoque cuantitativo. Con la aplicación de los instrumentos se busca determinar la relación existente entre ambas variables como son la Cultura organizacional y la Satisfacción laboral en el Hospital Roosevelt. La conclusión del estudio indica que existe una correlación directa fuerte entre ambas variables y en base a la descripción se indica que a pesar que el ambiente físico y los beneficios percibidos por los trabajadores no son los óptimos existe un nivel alto de satisfacción.

ROBLES LEÓN, Paola y otros (2016) en su tesis titulada “La Cultura Organizacional y su influencia en el Comportamiento Innovador de la Empresa Pública de Parques Urbanos

y Espacios Públicos De La Provincia Del Guayas” Presentada en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – Ecuador.

El problema que se investigo es cómo influye la cultura organizacional en el comportamiento innovador de la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos, E.P. de la provincia del Guayas, del mismo se desprende el objetivo general que busca evaluar la influencia de la cultura organizacional en el comportamiento innovador de la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos de la provincia del Guayas. La investigación es de tipo no experimental, transversal y tiene un nivel correlacional, el método que utilizo es cuantitativo, con la aplicación de técnicas que permitieron evaluar los argumentos planteados en la investigación. Se plantea como hipótesis la cultura organizacional de la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos de la provincia del Guayas influye positivamente en el comportamiento innovador de los empleados. La conclusión a la que se llegó a nivel descriptivo es que en la institución se da la importancia debida a la innovación y los trabajadores concuerdan con que es fundamental para el logro de objetivos como institución, así mismo se hizo énfasis en la influencia de la cultura organizacional la cual debe fomentar el fortalecimiento de la comunicación entre directivos y empleados. Se identificaron los pilares de la organización y los motivos de la importancia de innovar además se plantearon puntos de mejora para los temas estudiados.

FUENTES NAVARRO, Silvia (2012) en trabajo de tesis titulado “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango” de la Universidad Rafael Landívar - Guatemala

Presenta como objetivo principal, establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Dentro de los objetivos específicos, busca evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Se investigaron las variables satisfacción laboral en sus dos aspectos interno y externo y la productividad como una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico fue la utilización de la significancia estadística para la prueba de hipótesis y fiabilidad de la correlación.

En función a los resultados obtenidos, se concluyó que no existe correlación entre la satisfacción laboral y la productividad, se determinó que existe un alto nivel de satisfacción laboral, en función a aspectos como el reconocimiento, el grato ambiente laboral, y buenas condiciones laborales, considerando a la institución del organismo judicial como un buen empleador, en el caso de la productividad se encontró que se logran los objetivos planteados.

Las recomendaciones fueron realizar una evaluación periódica de ambas variables, a fin de mantener una información actualizada y fomentar la comunicación asertiva como estrategia para aumentar el nivel de satisfacción laboral, incorporar un plan de capacitaciones.

1.7.1.2. Antecedentes Nacionales

APAZA MIRANDA, Marleny (2015) - Percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Empresa Municipal De Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015 - Universidad Nacional del Altiplano Escuela de Posgrado

El trabajo de investigación desarrollado, tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los

servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015; así como, la relación entre ambas variables. La investigación en estudio es de tipo descriptivo correlacional, siendo el diseño de estudio no experimental de tipo transaccional o transversal, con una muestra aleatoria simple de 124 servidores de la entidad objeto de estudio. En la investigación se utilizó como técnica la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con 50 preguntas para evaluar la percepción del clima organizacional y un cuestionario con 27 preguntas para evaluar la satisfacción laboral, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación, se empleó el método hipotético deductivo. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio, tanto en la percepción del clima organizacional (51%) y nivel de satisfacción laboral (51%); así como una alta y significativa relación ($r = 0.903$, $p < 0.05$) entre ambas variables, por lo que se concluyó que a medida que se incremente la percepción del clima organizacional, se incrementara el nivel de satisfacción laboral. Por lo que resulta necesario propiciar una adecuada percepción del clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

ROJAS VÁSQUEZ, Wilder y TÁVARA ZEGARRA, Ursula (2017) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Universidad Marcelino Champagnat - Universidad Marcelino Champagnat Escuela De Postgrado Programa De Maestría - Lima-Perú2017

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. El diseño fue correlacional no causal. La población fue de 124 quienes eran la

mayoría de los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat los que contestaron el Inventario de Cultura Organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral RST. Estos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos y pruebas de validación. Los resultados demostraron que se halló una relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($r=.672$; $p=.000$), así como entre sus dimensiones: carisma marista - normas institucionales y las dimensiones de satisfacción laboral, mostrando que existe una relación altamente significativa. De igual manera se tuvo como resultado la correlación positiva directa entre la dimensión identidad institucional y las dimensiones de satisfacción laboral, como también la correlación entre la dimensión niveles de comunicación y las demás dimensiones de satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral. Así mismo existe relación entre la dimensión de carisma marista que ha ayudado a mantener las normas institucionales y que permiten un buen ambiente de trabajo. Cada una de estas dimensiones contribuye a desarrollar la identidad institucional la que se refleja en la comunicación, la valoración del trabajo, los tipos de relaciones interpersonales, el bienestar laboral y las condiciones laborales del personal que labora en la universidad.

MUÑOZ PEQUEÑO, Vania (2019) en su tesis titulada “Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De Una Empresa De Servicios De Entretenimiento, Lima, 2019” presentada en la Universidad Ricardo Palma

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo ya que se realizó un análisis estadístico, con un diseño descriptivo correlacional, los instrumentos de

recolección utilizados son un cuestionario demográfico, la escala para medir la cultura organizacional de Denison adaptada al español, y un análisis psicométrico. La población estudiada está compuesta por los trabajadores de la empresa de entretenimiento entre 18 y 60 años de edad, tomando en consideración un total de 150 trabajadores, la conclusión de la investigación revisada es que existe una correlación positiva significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

1.7.1.3. Antecedentes Locales

LUQUE COAQUIRA, Amelia y MORALES CAMA Liliana (2015) en su tesis titulada “La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal del Área de Logística en el Instituto Nacional Penitenciario de La Oficina Regional Sur Arequipa 2015” presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa:

El propósito de este estudio es describir la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área de logística del Instituto Nacional Penitenciario de la Oficina Regional Sur Arequipa, considerando a la cultura organizacional un eje importante en el desempeño laboral. El buen desempeño laboral es un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo en las Instituciones, incidiendo en mejorar la prestación de sus servicios. Esta investigación tiene un enfoque de carácter cuantitativo que se realizó en la ciudad de Arequipa, tomando como fuente de información a 57 personas trabajadoras del área de logística del Instituto Nacional Penitenciario Oficina Regional Sur Arequipa.

Teniendo como objetivo principal describir a la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área de Logística del Instituto Nacional Penitenciario de

la Oficina Regional Sur Arequipa. Llegando a la Hipótesis, “La cultura organizacional a través de sus fundamentos y sus factores influyen en el desempeño laboral.

Analizando los resultados de la cultura organizacional del Instituto Nacional Penitenciario, se puede observar el cumplimiento y reconocimiento que tiene la misión, visión y valores, en el personal penitenciario como parte de su de desempeño laboral.

NEYRA CUENTAS, Liliana (2017) en su tesis titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una Institución de Justicia De Puno” presentada en la Universidad Católica De Santa María

El siguiente estudio pretende verificar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Institución de Justicia de la ciudad de Puno. En la investigación se aplicó dos cuestionarios, el primero de cultura organizacional, (Organizational Cultural Assessment Instrument – OCAI) y el segundo de satisfacción laboral, (SL-SPC Palma 1999).

El motivo de esta investigación es estudiar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una institución de justicia, se desea identificar cual es la cultura organizacional actual y cuál sería la cultura organizacional deseada, ver si esto se relaciona de alguna manera en el nivel de satisfacción de los trabajadores. Si las normas, valores y estructura de la institución permiten satisfacer las necesidades del personal que trabaja en la mencionada institución.

Como resultado de esta investigación se determinó que el tipo de cultura organizacional actual predominante es el tipo Mercado y que el tipo de cultura organizacional deseada predominante es tipo Clan. También identificamos que el personal

tiene un nivel de satisfacción laboral promedio. Por último identificamos que si existe una relación entre algunas características de tipos de cultura organizacional con algunos factores de satisfacción laboral.

AGUILAR VASQUES, Johanna y OLIVERA TICONA sthepanie (2019) En su tesis “Correlación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de La Gerencia Regional De Salud –MINSa Arequipa, 2019” (Universidad Católica San Pablo) Presenta los siguientes alcances:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la correlación existente entre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional, el cual fue aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud del MINSa – Arequipa, institución estatal que pertenece al Ministerio de Salud.

El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo – correlacional, ya que busca medir las variables y determinar el nivel de correlación entre ambas, una metodología de tipo no experimental con corte transversal, el cual fue desarrollado entre los meses de marzo y noviembre del año 2019. Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, siendo utilizadas dos instrumentos, para ello se aplicó la escala de satisfacción SL – SPC de Sonia Palma Carrillo, la cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo y está fundamentada en la teoría motivacional, Así mismo se utilizó la encuesta propuesta por Cerdeño y Pirela que es una adaptación de la encuesta diseñada por Allen y Meyer para medir la variable Compromiso Organizacional, ambos instrumentos fueron aplicadas a un total de 78 personas que forman parte del personal administrativo de la Gerencia Regional del MINSa de Arequipa. Cabe mencionar que ambos

instrumentos fueron revalidados y aplicados de manera personal. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo como resultado una correlación positiva, moderada y significativa ($p=0.387$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es decir que, a mayor satisfacción, mayor será el compromiso presentado por los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud MINSAs.

1.7.1. Marco Filosófico y Epistemológico

1.7.1.1. Marco Filosófico

A) Teoría Hegeliana del Estado

Ávalos (2010) hace referencia a la concepción de estado basada en la teoría de Friedrich Hegel, Filósofo Alemán, de la siguiente manera El Estado es revelado como un proceso de relaciones intersubjetivas formado por momentos o estaciones que lo constituyen como una comunidad de vida racionalmente fundada. Esta teoría, está fundamentada en el ejercicio de la libertad de los individuos en un estado justo, la libertad del hombre es su potencial, pero el mismo debe regirse por la universalidad. Esta universalidad se refiere a lineamientos implícitos pero que son los mismos para todos, superponiendo el bien común, se refiere a que el hombre logra ser libre cuando discierne sobre su voluntad y la del estado.

La obra más conocida de Hegel es la Filosofía del Derecho, donde plantea una concepción del estado considerada poco realista, centrada en la eticidad del estado, se ha estudiado la vigencia o aplicación de esta teoría a la administración pública moderna y la vigencia de los conceptos que Hegel propone, y se encuentran con los problemas de

corrupción y que lo que se propone como la máxima expresión de la libertad ejerciendo el raciocinio del hombre, que siempre estará orientado a la ética, pierde validez. Otro aspecto interesante de su propuesta es la concepción de la subjetividad del individuo y como esta interactúa con la subjetividad de los demás individuos es lo que se denomina la intersubjetividad, como manifestación del raciocinio del hombre ejerciendo su libertad, contribuyendo a la eticidad del estado, en este punto se está hablando de individuo y estado.

En el análisis realizado por **Assalone (2017)**, sobre el estamento universal, planteado en la teoría Hegeliana donde se denota la importancia de la administración pública, y la necesidad de integrar la voluntad de sus integrantes y los componentes del estado, o unidades sociales, todo normado por el estamento universal. El cual es uno de los estamentos de la sociedad civil siendo parte del poder gubernativo y estando presente en el poder legislativo, este estamento comprende no solo a gobernadores, militares llega al nivel de docentes, y es un conocimiento que no posee la sociedad civil, presentándose una división entre la sociedad civil y la administración pública, que es la encargada de integrar la eticidad de la sociedad civil.

B) Marco Epistemológico

La traducción etimológica de cultura indica que proviene de palabra *cultivar*, comprendido en español al igual que los romanos, como la acción de cultivar, de este concepto se desprende la idea que la cultura se cultiva, se debe de mantener y como todo lo cultivado tiene un proceso nace, crece y disminuye. Se considera que es importante la participación de los integrantes quienes también deben de cultivar esta cultura organizacional (Helaine Abreu, 2002)

Freitas, hace referencia que la base conceptual de la cultura organizacional, tiene como base las corrientes antropológicas, como la cognitiva que se basa en compartir el conocimiento, la simbólica que se refiere a compartir ideas o significados en común, y estructural que se refiere a como se manifiestan y expresan procesos psicológicos de forma inconsciente. (Freitas, 1991)

La contribución de la sociología para el análisis de la cultura organizacional, se puede visualizar en los instrumentos que provienen de esta ciencia y se aplican para la mejor comprensión de la cultura organizacional en diferentes organizaciones, desde el punto de vista económico la cultura organizacional puede ser vista como una fuente para poder aumentar los ingresos y el rendimiento financiero. (Helaine Abreu, 2002)

1.8. Las Bases Teóricas Científicas

1.8.1. Teorías de la Cultura Organizacional

1.8.1.1. Teoría de Edgar Schein sobre la Cultura Corporativa

En el año de 1988, Schein presento la definición de presunciones y creencias, con el fin de complementar el significado que la cultura representa para la organización, la cual es definida de la siguiente manera respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna (Schein, 1988) refiriendo que existen niveles de presunciones y creencias y son compartidos por el grupo de la organización representando la esencia de la cultura organizacional . Considera que la cultura debe ser percibida como todas las experiencias trascendentes y que tienen significado, tanto internas como externas que comparten los integrantes de una empresa, así

como los comportamientos de adaptación que han desarrollado en la organización. Generando una experiencia de vida en común que está presente para todos.

Schein (1988) menciona también que en un concepto formal para la cultura organizacional, en tal sentido es un producto aprendido de la experiencia, y por tanto algo localizable solo allí, donde exista un grupo definible y poseedor de una historia significativa. De este concepto se puede desprender que la cultura organizacional representa historias, experiencias que comparten un grupo de personas que componen la organización. También se conceptualiza la cultura organizacional en niveles de profundidad, teniendo como premisa que estos niveles no son estáticos, si no que interactúan entre sí, y se relacionan unos con otros, estos tres niveles son:

- ✓ Las Producciones: en este nivel se considera los espacios físicos, la capacidad tecnológica, los lenguajes y sus formas, así como las conductas de sus miembros.
- ✓ Los Valores: que están determinados por los lineamientos sobre cómo deben de comportarse los individuos, la forma de liderazgo, que se vuelven permanentes si existen pruebas que permiten reducir la incertidumbre y ansiedad de la organización.
- ✓ Presunciones; que ya están establecidas, y son las estrategias adoptadas como solución a problemas repentinos.

En un análisis final de la teoría de Schein, **Pedraza, Obispo, Vásquez, & Gómez (2015)** sostienen que existen elementos dentro de cada organización que las hacen más eficaces que otras y es allí donde el aporte individual y las relaciones de los miembros de una compañía influyen en esta.

1.8.2. Teorías de la Satisfacción Laboral

1.8.2.1. Teoría Carrera Proteica

La teoría carrera proteica, cuyo principal representante es Hall, pretende responder las demandas que van surgiendo en el entorno y de las personas, centra su aplicabilidad en mejorar la eficiencia de las instituciones, independientemente de la actividad que desarrollen. Se enfoca en buscar niveles más altos en inteligencia y rapidez, considerando que los trabajadores sean más flexibles y se adapten con mayor facilidad. Es teoría sostiene que las metas profesionales de los integrantes de la organización no son responsabilidad de la misma, propone que el trabajador es responsable de sus metas, en base a su experiencia, sus emociones, objetivos y aspiraciones, el termino de carrera proteica surgió en 1976 cuando las empresas, ya no seguían el sistema tradicional, empoderando al trabajador para conseguir su éxito profesional y carrera profesional, esto se ve influenciado por la experiencia, entrenamiento, carrera, del trabajador. La teoría también diferencia, las metas profesionales, personales y las metas impuestas por la empresa, algunos de los valores principales de la carrera proteica, son libertad y desarrollo profesional, el compromiso y logro de la carrera satisfactoria, obteniendo resultados más positivos a nivel psicológico. (Alvarado, 2008)

1.8.2.2. Teoría Carrera sin Fronteras / Nómada

George Kelly, apareció en la década de los noventa, debido a la dinámica profesional y a la economía global, se enfoca en comprender las nuevas formas de trabajar y visualizar el futuro profesional, a raíz de los cambios por los continuos cambios, que ocasionan las crisis obligando a los trabajadores a reinventarse, para poder adaptarse en base al principio

de: la empleabilidad. Es un modelo independiente de los modelos tradicionales, plantea nuevos enfoques de carrera y el desarrollo profesional, que resultan de los cambios en la economía de los países, teniendo en cuenta que no se puede asegurar una permanencia de los trabajadores en las empresas (Capelli 1999) manifiesta que los trabajadores deben desarrollar un plan independiente de las empresas, en base a las crisis de su vida profesional, para consolidar su papel al principio de la empleabilidad. Lo que se busca es lograr una estabilidad o inteligencia emocional, a través del aprendizaje continuo, que se vea reflejado en la capacidad de adaptación y buen desempeño, se considera que esta teoría está siendo ampliamente aceptada por los trabajadores (Alvarado, 2008).

Esta teoría plantea que un trabajador tendrá un número amplio de empleadores, pero también se sostiene que los trabajadores que deciden seguir este modelo tienen un menor nivel de satisfacción laboral, está relacionado con las crisis laborales, que serían despidos, o situaciones que según la teoría deben ser aprovechadas como experiencia para generar inteligencia emocional.

1.8.2.3. Teoría Carrera Inteligente

Esta teoría surge en base a los trabajos de Quinn, y toma como punto de partida la teoría de la carrera sin fronteras, esta teoría sostiene de igual forma que un colaborador no debe tener un solo empleador, plantea la posibilidad de que a la par de trabajar en una empresa se pueda desarrollar trabajos en otra, analiza las ideas tradicionales de seguridad laboral, oportunidades de ascenso y la relación de dependencia que se genera para el trabajador en la empresa, además se analiza hacia donde debe canalizar sus habilidades y conocimientos tomando en cuenta sus objetivos y expectativas, así como también sus

motivaciones y creencias, se busca entender por qué desenvolverse en un trabajo y no en otro, como la forma de desarrollar un trabajo está relacionada con las aptitudes y cuando decimos a quien se refiere a la relación trabajador empresa, el beneficio que el trabajador puede aportar a la empresa (Alvarado, 2008).

1.9. Marco Conceptual

1.9.1. Cultura Organizacional

Para una mejor comprensión del concepto de cultura organizacional, se desglosará en la definición de cultura y de organización.

Se tiene que **Boas (2008)** indica que la cultura abarca todas expresiones de las acciones habituales, de un conjunto de personas, así como la forma en que cada individuo reacciona en base a las costumbres adoptadas por el conjunto de personas y como las actividades de los mismos se ven influenciadas por dichas costumbres.

En algunas comunidades esta cultura puede marcar rasgos que la diferencien de otras, así como también a lo largo de la historia se han ido adoptando costumbres que aparecieron como solución a problemas. Complementando estos análisis se define a la cultura, no solo como el conjunto de costumbres propias de un grupo de personas, sino como los efectos de estas en las actividades y comportamiento de cada uno de los individuos.

En cuando a la organización **Robbins (2000)** sostiene que “Una organización es un conjunto sistemático de personas encaminadas a realizar un propósito específico” (p.676).

Luque & Morales (2015) concluyen que las organizaciones son un grupo de partes

organizadas que se interrelacionan, cuentan con una cultura propia y dependen unos de otros, en igual magnitud de importancia.

La organización puede definirse como un conjunto de personas y componentes, propios de la misma, que interactúan entre sí, para el logro de objetivos en común.

Después de haber definido a la cultura y la organización se entiende que las culturas organizacionales vendrían a ser los rasgos propios de cada organización, estos se van desarrollando de forma implícita y conforme la organización se va a estabilizando, la naturaleza de estos rasgos no es permanentes, pero influyen en el comportamiento de sus integrantes.

Para **Chiavenato (2011)** “cultura organizacional significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización” (p.84). También se hace referencia a que la cultura organizacional es propia de cada organización, así como los valores de la misma, y la forma más viable de lograr un cambio en una organización es cambiando su cultura.

Koontz (2004) indica que la cultura de una organización se considera el conjunto de patrones en el comportamiento, las creencias y valores que sus integrantes tienen en común. Se puede determinar cuál es la cultura de una organización en función a como sus integrantes actúan, dicen y piensan, estos patrones se transmiten como conocimiento y creencias, si bien se considera que la cultura organizacional es cambiante, este cambio no se produce de forma rápida, dentro de la organización existen lineamientos implícitos para el comportamiento de las personas.

Robbins (2000) sostiene que la cultura organizacional es un pensamiento estandarizado que se comparte por los integrantes de la organización, también se puede entender como los colaboradores perciben las características de estos patrones de conducta que componen la cultura de la organización, este entendimiento es el mismo para todos los integrantes.

Posterior a la revisión de los conceptos desarrollados por diferentes autores, podemos inferir que la cultura organizacional se encuentra implícita en las organizaciones y se transfiere en forma de conocimientos, valores y creencias, una forma de percibir a la organización que es compartida por todos sus integrantes, las acciones y actitudes de cada uno de los miembros se ve influenciada por esta percepción que es propia de cada organización, y de vital importancia, ya que se refleja en el ambiente y satisfacción de los colaboradores.

Uno de los conceptos más completos lo dan **Gómez & Rodríguez (2001)** definiendo a la cultura organizacional como un conjunto singular de características que permite la diferenciación de una organización, y muestra la forma en que los individuos que componen dicha organización deben comportarse en función a lineamientos establecidos como normas y valores, los cuales se difunden a través de la socialización, de un miembro a otro, así como a través de tradiciones, historias, acciones de reforzamiento o castigos.

1.9.1.1. Origen de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional puede representar una medida estratégica cuando se desea lograr un cambio que contribuya al logro de los objetivos de la empresa, representa un medio a través del cual se puede llegar a todos los miembros de la organización.

Robbins (2000) sostiene que la cultura organizacional se puede crear de tres formas, la primera es promovida por los líderes de la organización quienes tienen mayor empatía con los colaboradores que comparten sus principios y pensamiento. En segundo lugar, viene la socialización a través de la misma se transmite su pensamiento y sentimientos, la última fase esta evidenciada en la identificación de los colaboradores con el pensamiento, creencias, valores y aspectos implícitos que se comparte con los líderes fundadores, es en ese momento cuando los patrones de conducta de los propietarios forman parte de la cultura de la organización.

Robbins (2004) hace referencia a que las empresas “tienen una personalidad, como los individuos. Pueden ser rígidas o flexibles, hostiles o acogedoras, innovadoras o conservadoras” (p.523). Ahora el estudio de la cultura organizacional tiene un origen mayor a 50 años atrás y nace bajo el concepto de institucionalización, esto se refiere a que la empresa adquiere un significado propio, que va más allá de sus fundadores. Comienza a ser conocida por sí misma, por los servicios que brinda, por la imagen que proyecta, el objetivo de permanencia en el tiempo se ha logrado.

Figura 1

Como se forma la cultura organizacional



Fuente: Robbins, Comportamiento organizacional (10a. ed), 2004

1.9.1.2. Finalidad De La Cultura Organizacional

Según **Robbins (2004)** la cultura organizacional tiene diferentes funciones para la organización:

- ✓ Mediante la cultura organizacional se establecen los límites, lo que permite diferenciar una institución de otra.
- ✓ Fomenta la identificación y esta se transfiere a todos los integrantes de la organización.
- ✓ Genera compromiso por parte de los trabajadores, con principios que van más allá de los personales.
- ✓ Permite que se tenga un sistema social estable, ya que las organizaciones tienen criterios sobre los que sus trabajadores deben hacer y decir, de forma implícita se presenta conceptos de lo correcto e incorrecto.

La finalidad a la que se le da mayor importancia es la de dar pautas o lineamientos para el comportamiento de sus integrantes, los cambios en la organización que se tornan en una estructura flexible, y a la vez cuentan con una cultura organizacional fuerte, permiten que a pesar de los cambios los objetivos se mantengan.

1.9.1.3. La Cultura Organizacional y La Resistencia al Cambio

Las organizaciones que cuentan con una fuerte cultura organizacional, se enfrentan a mayores retos al momento de realizar cambios drásticos, como fusiones, cambios organizacionales e incluso el ingreso de nuevos miembros con pensamientos diferentes. Pero esto indica que la cultura organizacional sea una fortaleza o debilidad,

ya que es una característica propia que todas las organizaciones poseen. La cultura organizacional permite que todos los empleados tengan claridad sobre las cosas que se deben hacer, evita confusiones y la ambigüedad. Pero de igual forma se debe prestar atención en como esta afecta a la eficacia de la organización si estamos frente a una cultura organizacional fuerte.

1.9.1.4. La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral

Robbins (2004) establece una clara diferencia la cual indica que “cultura organizacional es descriptivo y satisfacción laboral es evaluativo”(p.78) en el caso de la cultura organizacional, se entiende que es la forma como perciben los trabajadores a la organización y en el caso de la satisfacción es como se sienten al respecto, satisfechos o insatisfechos. Sin embargo, en ambas variables existen conceptos que se superponen.

1.9.1.5. Características de La Cultura Organizacional

Existe consenso que la cultura organizacional es una percepción común, es decir independientemente de a quien se consulte en la organización se debe obtener la misma respuesta, en este contexto que la cultura organizacional está conformada por comportamientos que la organización valora, es así que para los fines de la investigación dentro de sus características se consideraron las siguientes:

A) Motivación:

Dentro de la motivación podemos incluir, la forma en que la empresa, fomenta a sus empleados a ser innovadores y a tomar la iniciativa, también se evalúa el fomento de la competitividad, dentro de la motivación podemos ver como las

creencias incluyen en los trabajadores, para orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la Visión.

Chiavenato (2011) sostiene que “motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico”.

La motivación por si sola es uno de los conceptos más estudiados en administración, en algunos casos se comete el error de colocar a la motivación como el rasgo de la personalidad o comportamiento de alguien, pero se está obviando que la motivación no es permanente, sino es una consecuencia de un efecto externo al individuo.

Robbins (2004) define a la motivación “como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”.

B) Valores:

Esta característica abarca el aspecto humano de la organización, el grado de orientación hacia las personas. Ya que los valores están relacionados directamente con el factor humanos, pero tienen gran impacto en la forma en que se desarrollan las actividades.

Toniut, y otros (2017) Hacen referencia a la teoría clásica donde se considera a los valores como un insumo, y la definición de los mismos tiene gran relevancia en la estrategia y las políticas de la organización deben de fomentar la correcta toma de

decisiones. Estos valores son propios de cada organización, tienen su origen en las personas que la componen, deben de ser organizados jerárquicamente y en su momento se deben de redefinir para que se adecuen al contexto en el que la empresa se desenvuelve.

C) Comunicación:

Fernández Collado (2009) Indica que la comunicación es el proceso social más importante y este se desarrolla de forma natural en todas las organizaciones, la comunicación organizacional es entendida como todos los mensajes sean verbales, no verbales y escritos, que se transmiten entre los integrantes de la organización, y las organizaciones que interactúan con la misma. Se entendería que este concepto incluye a los clientes y proveedores.

Respecto a la comunicación y la cultura organizacional

Fernández Collado (2009) sostiene que la comunicación permite que este conjunto de significados y conceptos compartidos y que forman parte de la cultura organizacional, sean transmitidos y afianzados.

Dentro de esta característica, se encuentra el grado en que la organización, fomenta el trabajo en equipo a través de la comunicación y también que se mantiene un estándar en la estabilidad a pesar de los cambios.

D) Identificación:

La identificación con la organización es una elección personal, se relaciona con el sentido de pertenencia a un grupo social, al lograr que un individuo se identifique con la organización puede conllevar a que adopte como suyos los

objetivos de la misma, y esto se encuentra relacionado con el desempeño y rendimiento de la persona. Como parte de la identificación en la organización, se puede encontrar que se generan diferentes grupos dentro con los cuales los individuos también desarrollan un sentido de identificación. Esta conducta, genera que el individuo se interese más por los objetivos que benefician al grupo por encima de los objetivos individuales. (Topa Cantisano & Morales Domínguez, 2006)

Se destaca, como la organización da lineamientos implícitos, para el comportamiento de sus integrantes fuera de la organización, así como la percepción de la organización por sus miembros.

1.9.2. Satisfacción Laboral

Robbins (2004) define a “la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo” (p. 25). Además indica que el trabajo de una persona no solo son las actividades que se describen en sus funciones, existen aspectos como las costumbres, cumplir con lineamientos y políticas en la empresa que complementan esta percepción se satisfacción con el trabajo que se desempeña, también se analiza la relación que existe entre la satisfacción y la productividad, donde se encuentra una relación en la que indica que la productividad permite que el colaborador se sienta satisfecho y en el caso del ausentismo y rotación se puede visualizar una relación negativa.

Chiang & Ojeda (2013) indican que la existen múltiples definiciones de la satisfacción laboral tantas como la cantidad de autores que la han estudiado, sin embargo, hay una clara diferencia respecto a dos definiciones de la satisfacción laboral, la primera como un “estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas”, la segunda sostiene que

es más que solo emociones, y hace referencia a la definición revisada en el párrafo anterior indicando que la satisfacción laboral tiene que ver con las conductas en el trabajo.

Figura 2

Definiciones de Satisfacción laboral

Año	Autor	Definición de satisfacción
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik & Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1993	Newstrom y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. "Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea".
1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	
2002	Davis y Newstrom	Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2004	Robbins	La define como "la actitud general del individuo hacia su trabajo". Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Fuente: Chiang y Ojeda: Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres (2013)

1.9.2.1. Insatisfacción Laboral

Componen el entorno del trabajador, sean tangibles e intangibles, estas actitudes se expresan a través de sentimientos que el trabajador desarrolla, la satisfacción laboral es una variable que se continuara estudiando debido al cambio generacional que se presenta, y como los aspectos de lo que genera satisfacción laboral para el trabajador varían, pero su estudio radica en el impacto que la misma tiene en otras variables como el desempeño, rotación, ausentismo, compromiso, y generación de valor para la organización.

Robbins (2004) sostiene que los trabajadores insatisfechos expresan su insatisfacción laboral de 4 formas: la salida, que representaría renunciar y se ve representada en el índice de rotación, vocear, en este caso el trabajador intenta buscar mejoras a través de propuestas, por ejemplo los sindicatos; lealtad, el trabajador espera que las condiciones mejoren y confía en el buen criterio de la administración; negligencia, la posición que adopta el trabajador es de no tener cuidado al momento de cometer errores, afectando a la empresa.

Las formas de expresar la insatisfacción laboral se relacionan con la rotación, ausentismo y productividad, afectando negativamente a la organización mientras que en el caso de vocear y lealtad son actitudes positivas frente a la insatisfacción laboral, existen medios formales como las quejas o el hecho de que los trabajadores formen sindicatos para poder expresar sus disconformidades y llegar a acuerdo que beneficien tanto a los trabajadores como la empresa.

El hecho que un trabajador se sienta satisfecho con su empresa, genera sentimientos de compromiso e identificación, así como también opiniones positivas sobre su trabajo.

1.9.2.2. Beneficios de La Satisfacción Laboral para los Clientes

Robbins (2004) analiza la satisfacción laboral y la satisfacción de los clientes, hace referencia a los empleados que se encuentran en posiciones de servicio y contacto directo con los clientes indica que “es más probable que si los empleados están satisfechos sean más corteses, animados y sensibles, lo cual es apreciado por los clientes”(p. 83), los clientes al encontrar rostros familiares se sienten más satisfechos esto orientado a evitar la rotación de los trabajadores, también se hace referencia a que los clientes insatisfechos generan trabajadores insatisfechos, las empresas que se enfocan en la fidelización y satisfacción de sus clientes, también le dan importancia a la satisfacción de sus trabajadores porque son conscientes del impacto de la misma, en el cliente final.

1.9.2.3. Tipos de satisfacción

La teoría bifactorial indica que existen 2 tipos de satisfacción: la satisfacción intrínseca o factores motivadores y la satisfacción extrínseca o factores higiénicos. (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009)

A) Satisfacción Extrínseca:

Estos no pueden ser modificados o dependen del trabajador, se relacionan con la higiene, las políticas, la seguridad, tipo de supervisión, disponibilidad de recursos y el salario. Se considera que estos factores solo pueden prever que se presente insatisfacción o evitarla si existe, la falta de los mismos puede generar descontento o actitudes agresivas. (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009)

Es la forma en que los individuos reaccionan emocionalmente o la forma como actúan respecto a factores externos al trabajo desarrollado, como la estabilidad laboral, líneas de carrera propio de la empresa, recursos económicos, condiciones que la empresa ofrece (Gamboa, Gracia, Ripoll, & Peiró, 2007)

B) Satisfacción Intrínseca

Se considera que están relacionados directamente con la persona, sus aspiraciones, motivaciones, objetivos e intereses. (Arias & Arias, 2014)

La satisfacción intrínseca es la forma en cómo reacciona emocionalmente a aspectos que están relacionados o son propios del trabajo desarrollado, por ejemplo, la realización de diferentes tareas, habilidades para realizarlas, autonomía, y se evalúa la posición en el trabajo. (Gamboa, Gracia, Ripoll, & Peiró, 2007)

1.10. Hipótesis

1.10.1. Hipótesis general

- **H₁:** La CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona positivamente con la SATISFACCIÓN LABORAL de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.

1.10.2. Hipótesis específicas

- **HE1:** LA CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona positivamente con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.

- **HE2:** LA CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona positivamente con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.

Capítulo II: Marco Metodológico

2.1. Tipo, Nivel y Diseño De Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

A) En base a la utilidad de sus resultados: La investigación es de tipo **básica**, ya que generara conceptos con el fin de incrementar el conocimiento en torno a las variables cultura organizacional y satisfacción laboral.

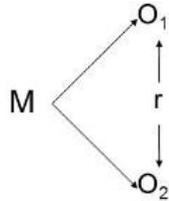
B) En base a la naturaleza de sus Variables: Por la naturaleza de sus variables la investigación es **cuantitativa**, se puede observar que las variables estudiadas son susceptibles a ser medidas. Además, que se sigue un proceso que comprende desde la revisión de la literatura para la definición de las variables, la recolección de la información y análisis de los datos para la presentación de resultados.

El enfoque cuantitativo, “es secuencial y probatorio” y “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

C) En base a su alcance: El alcance de la investigación es **correlacional**, “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014),m,m

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de profundidad de la investigación desarrollada es **correlacional**, ya que busca determinar la relación existente entre las variables de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.



Donde:

M: Muestra

O₁: mediciones de la Variable 1

O₂: mediciones de la Variable 2

r: relación entre las 2 variables

2.1.3. Diseño de investigación

La investigación es **no experimental** ya que no se realizarán modificaciones en las variables estudiadas, las mismas que solo será descritas y medidas, se considera que por el tiempo de estudio es de tipo **transversal** ya que la información se recolectara en un solo momento, el enfoque de la investigación es cuantitativo, las variables estudiadas se medirán a través de valores asignados mediante una escala de Likert.

2.2. Técnicas e Instrumentos

2.2.1. Técnicas de investigación

La técnica que se seleccionó para la recolección de la información es la ENCUESTA.

2.2.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizará será un cuestionario utilizando una escala de Likert adaptada para la evaluación de la cultura organizacional y Satisfacción Laboral.

2.2.2.1 Confiabilidad y Validación de los Instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizará a través del coeficiente de confiabilidad de Crombach.

Tabla 2

Alpha de Crombach Cultura Organizacional

Coeficiente de Confiabilidad Cultura Organizacional	
ITEMS	COEFICIENTE
16	0,8780

Tabla 3

Alpha de Crombach Satisfacción Laboral

Coeficiente de Confiabilidad Satisfacción Laboral	
ITEMS	COEFICIENTE
12	0,8767

La validación de los instrumentos se realizará a través del juicio de expertos, contando con el apoyo de 3 docentes de la Facultad de administración expertos en las áreas estudiadas.

2.3. Unidades De Estudio

2.3.1. Ubicación espacial o ámbito de investigación.

La investigación tendrá lugar en la Ciudad de Arequipa, Distrito de Arequipa – Cercado en las instalaciones de Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público.

2.3.2. Población y muestra

2.3.2.1. POBLACIÓN

La población considerada para la presente investigación son 78 los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público.

2.3.2.2. MUESTRA

El tipo de muestreo que se utilizara es un muestreo no probabilístico intencionado. La muestra estará compuesta por la población de 78 los trabajadores de la sede central de Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público.

2.3.3. Temporalidad o tiempo social.

La investigación se desarrollara en los meses de mayo a agosto del año 2020.

2.4. Procedimiento de Recolección de Datos

2.4.1. Organización

Dentro del proceso de recolección de la información se tendrá en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Recolección de la información a través de la aplicación de los instrumentos.
- ✓ Organización de la información para ingreso a procesamiento a través de programa SPSS.
- ✓ Presentación de los resultados

2.4.2. Recursos

2.4.2.1. Recursos humanos

a) Investigador:

- Elfer Ramiro Ternero Alvarez

b) Asesor: Dr. Freddy Salinas Gainza

2.4.2.2. Recursos financieros

Tabla 4: Recursos Financieros

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO(S/.)	COSTO TOTAL(S/.)
BIENES				S/. 29.00
Papel A4	millar	1	S/. 25.00	S/. 25.00
lapiceros	unidades	2	S/. 1.00	S/. 2.00
Lápiz	unidades	1	S/. 1.00	S/. 1.00
Folder	unidades	1	S/. 1.00	S/. 1.00
SERVICIOS				S/. 151.00
Impresiones	unidades	180	S/. 0.20	S/. 36.00
Empastes	unidades	2	S/. 5.00	S/. 10.00
Movilidad		15	S/. 1.00	S/. 15.00
Alimentación		15	S/. 6.00	S/. 90.00
TOTAL				S/. 180.00

2.5. Procedimiento de Sistematización

2.5.1. Tipo de procesamiento

El procesamiento de los datos de la investigación se desarrollará con el programa SPSS V.25, la recolección de los datos será a través de los instrumentos, los cuales serán validados por la opinión de expertos en el área de recursos humanos, y se analizará su confiabilidad por medio del análisis de Crombach, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman.

2.5.2. Operaciones del procesamiento.

- En primer lugar, se realizará la caracterización de la muestra, por género, edad y años de antigüedad. A través de un análisis de frecuencia.

- Se describirá cada uno de los indicadores de satisfacción laboral analizados, a través de un baremo que brindara la información si se encuentran en un nivel adecuado, promedio, deficiente.
- Cada una de las preguntas planteadas en el instrumento se complementaran con un análisis de frecuencia para definir la percepción de los servidores públicos.
- Se ingresaran los datos recolectados por medio de los instrumentos en una matriz, la cual se importara al programa SPSS.V.25, para analizar las características de la muestra y la conveniencia de la aplicación del coeficiente de Sperman

2.5.3. Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizará el coeficiente de correlación mide el grado de asociación o relación que existe entre dos cantidades, sus valores están entre -1 y 1, el coeficiente 0 indica que no existe asociación entre las variables estudiadas. (Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu, & Cánovas, 2009)

2.6. Cronograma

Tabla 5

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Elección del tema	■																			
Elaboración del proyecto		■	■	■																
corrección y aprobación del proyecto					■	■	■	■												
Ampliación de los capítulos I, II, III									■	■	■	■								
Análisis de los resultados													■	■	■	■				
Elaboración de conclusiones																	■	■	■	■
Revisión y corrección de tesis																				
Aprobación de tesis																				

Capítulo III: Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

3.1. Resultados

3.1.1. Relación de la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

Tabla 6

Relación de la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

		Correlaciones	
		CULTURA	SATISFACCION
Rho de Spearman	CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	78
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	-.156
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	78

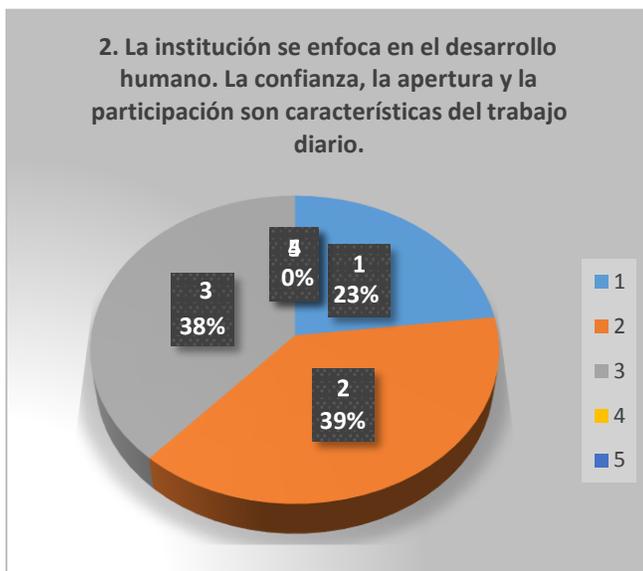
INTERPRETACIÓN: El coeficiente de correlación de Spearman muestra que existe una correlación de 0,156 negativa débil entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral lo que indica que a una Cultura más fuerte el nivel de Satisfacción laboral es menor. El nivel de significancia menor a 0.05 permite corroborar la hipótesis planteada.

3.1.2 Características de la CULTURA ORGANIZACIONAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la definición de los objetivos de la institución, el 50% de los servidores públicos consideran que algunas veces se definen en base a eficiencia, el 22% considera que estos nunca se definen en base a eficiencia y el 13 % opina que casi nunca, solo un 15% opina que estos casi siempre consideran a la eficiencia.



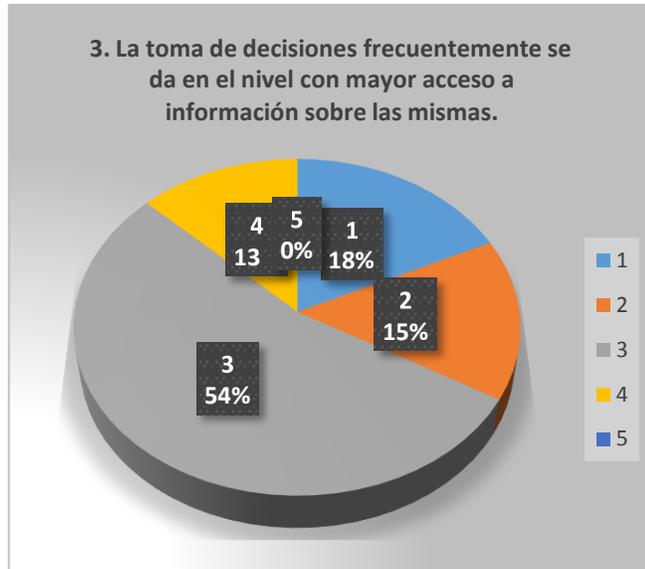
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el desarrollo humano, confianza, apertura y participación de la institución, el 39% de los servidores públicos consideran que casi nunca la institución se enfoca en los mismos, el 33% considera que algunas veces y el 23% opina que nunca se enfoca en los mismos.



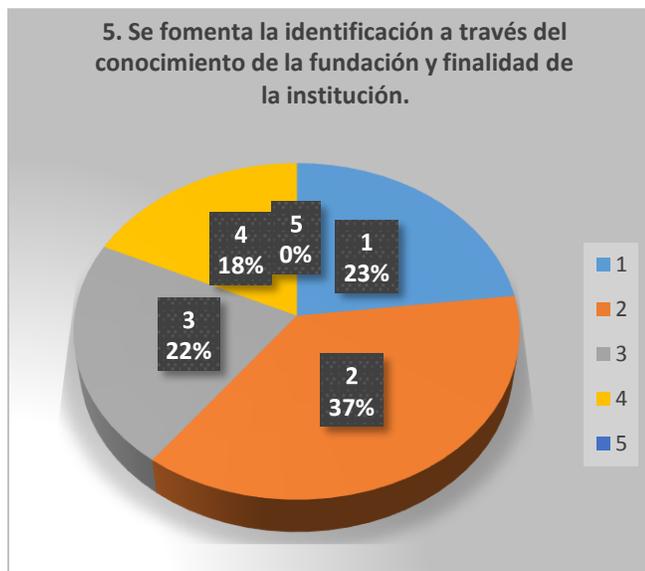
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el dinamismo, innovación y emprendimiento de la institución, el 50% de los colaboradores consideran que algunas veces los servidores públicos asumen estos retos y se orientan al logro, el 22% considera que estos casi nunca se asumen estos retos y se orientan al logro y el 18 % opina que nunca, solo un 10% opina que estos casi siempre asumen estos retos y se orientan al logro.



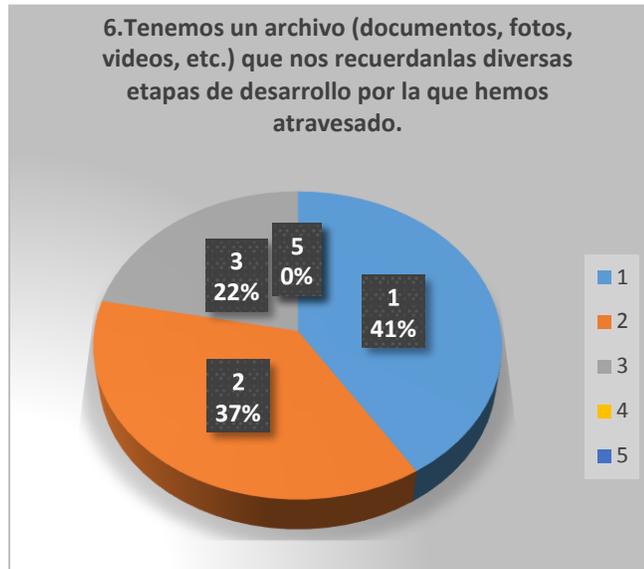
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la toma de decisiones en la institución, el 54% de los servidores públicos consideran que algunas veces se dan en el nivel con mayor acceso a la información, el 18 % considera que esto nunca sucede y el 18 % opina que nunca sucede, solo un 13% opina que esto casi siempre se presenta en la toma de decisiones.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

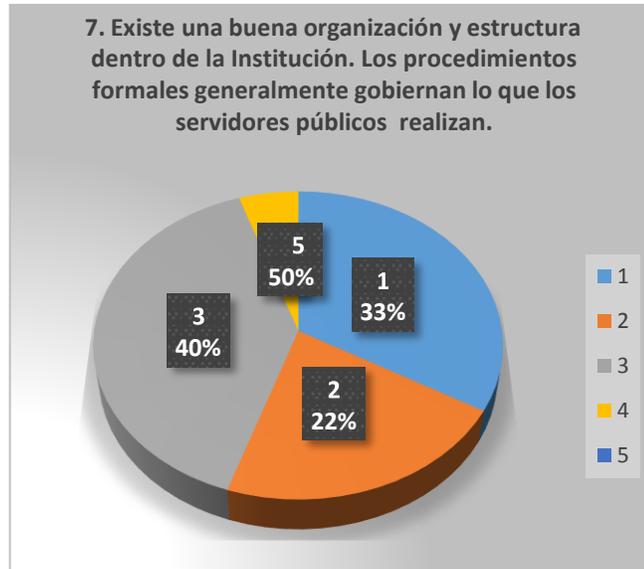
INTERPRETACIÓN: Sobre la identificación por medio de la difusión de la fundación y finalidad de la institución, el 37% de los servidores públicos consideran que casi nunca se promueve, el 22% considera que esto se promueve algunas veces y el 23 % opina que nunca se promueve, solo un 18% opina que se promueve.



Nota: Gráfico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el registro de progreso mediante archivos, fotos, videos de la institución, el 37% de los colaboradores consideran casi nunca se registran, el 22% considera que algunas veces se registra y el 41 % opina que nunca se registran.

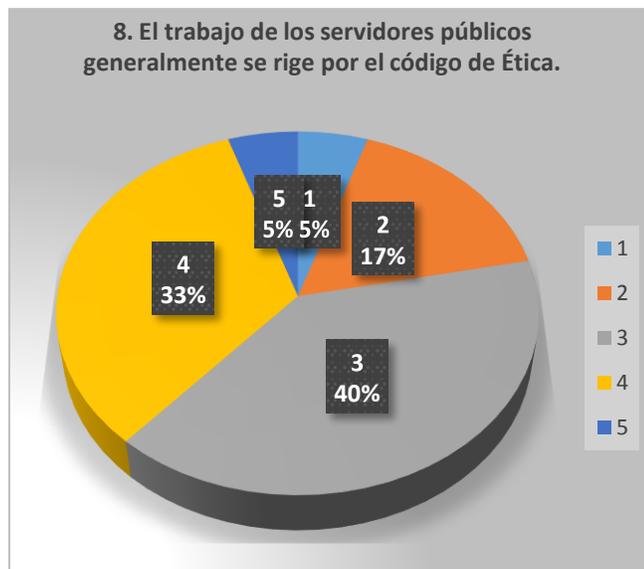
7. Existe una buena organización y estructura dentro de la Institución. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que los servidores públicos realizan.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre los procesos formales en la buena organización y estructura de la institución, el 40% de los servidores públicos consideran que algunas veces esto sucede, el 22% considera que esto casi nunca sucede y el 33 % opina que nunca sucede.

8. El trabajo de los servidores públicos generalmente se rige por el código de Ética.



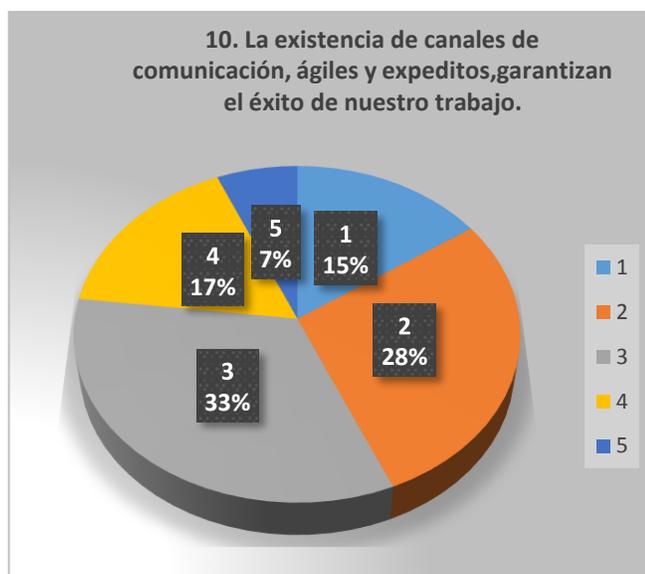
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el código de ética en el trabajo de los servidores públicos de la institución, el 40% de los colaboradores consideran que algunas veces el código de ética rige el trabajo de los servidores públicos, el 12% considera que esto casi nunca sucede y el 33 % opina que casi siempre, su trabajo se rige por el código de ética.



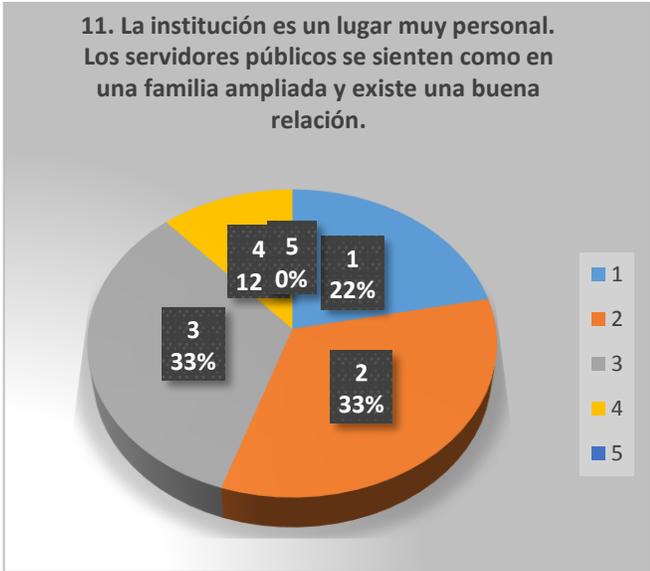
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la unidad de la institución y fluidez en los procesos, el 56% de los servidores públicos consideran que esto algunas veces sucede, el 17% considera que esto casi nunca y el mismo porcentaje sostiene que casi siempre sucede.



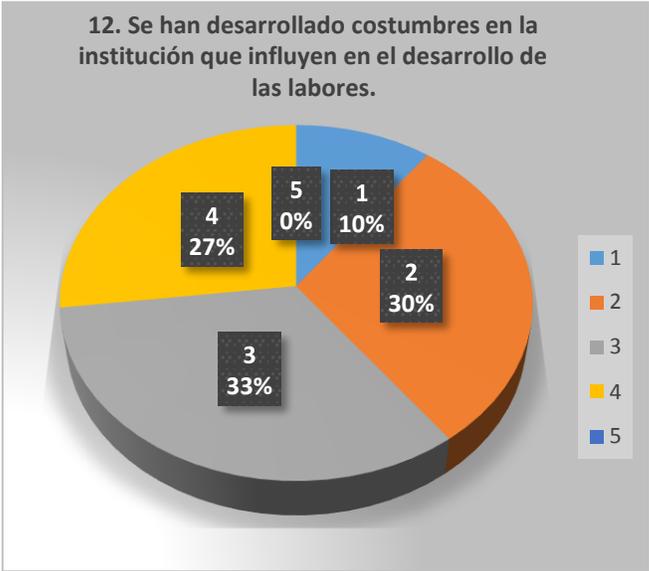
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la existencia de canales de comunicación ágiles y expeditos en la institución, el 33% de los servidores públicos consideran que estos existen consideran que algunas veces se definen en base a eficiencia, el 22% considera que estos nunca se definen en base a eficiencia y el 13 % opina que casi nunca, solo un 15% opina que estos casi siempre consideran a la eficiencia.



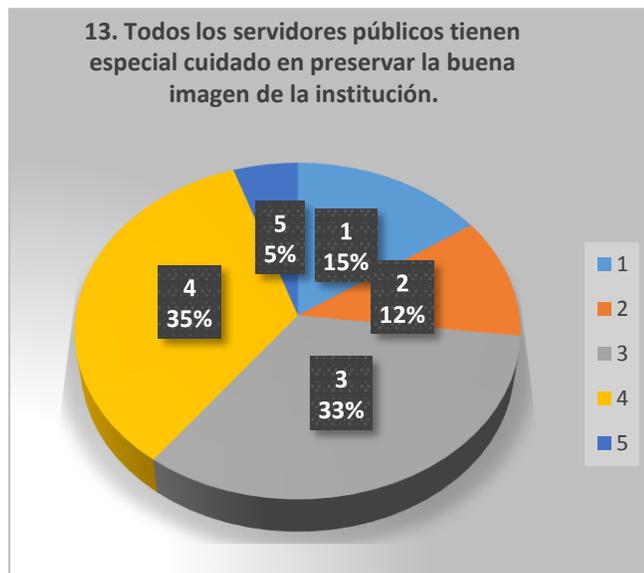
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la familiaridad de la institución, el 33% de los servidores públicos consideran que esto sucede, el 33% considera que esto casi nunca sucede y el 22 % opina que nunca sucede, solo un 12% opina que esto casi siempre sucede.



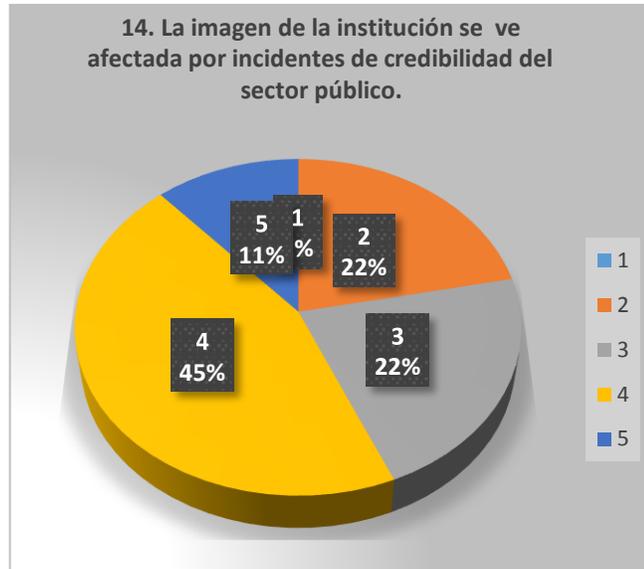
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el desarrollo de costumbres en la institución, el 33% de los servidores públicos consideran que algunas veces estas influyen en el desarrollo de las labores, el 20% considera que esto casi nunca influye y el 27 % opina que casi siempre influye, solo un 10% opina que esto nunca influye.



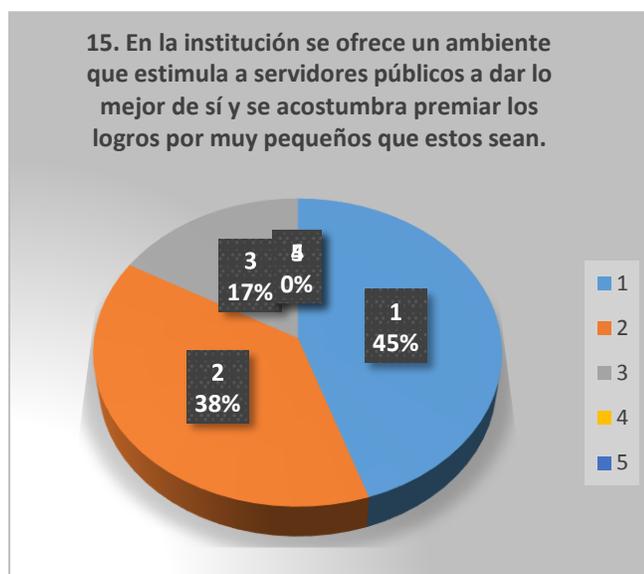
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la preservación de la imagen de la institución por parte de los servidores públicos, el 33% de los servidores algunas veces están de acuerdo, el 35% casi siempre están de acuerdo y el 15 % nunca está de acuerdo, solo un 5% siempre está de acuerdo.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el impacto negativo de los incidentes en el sector público a la imagen de la institución, el 45% de los servidores públicos consideran que casi siempre se ve afectada, el 22% considera que algunas veces se ve afectada y el 22 % opina que casi nunca se ve afectada, solo un 11% opina que está siempre se ve afectada.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el reconocimiento de los logros de los servidores públicos de la institución, el 45% opinan que esto nunca sucede, el 38% opina que casi nunca sucede y el 17% opina que algunas veces sucede.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre el compromiso de los servidores públicos con su trabajo en la institución, el 58% de los servidores públicos opinan que esto sucede algunas veces, el 27% considera que esto casi nunca sucede y el 15% opina que casi siempre esto sucede, solo un 10% opina que esto nunca sucede.

3.1.3. Nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la afirmación de la satisfacción considerando las oportunidades de realización de la institución, el 50% de los servidores públicos algunas veces concuerda con esta afirmación, el 21% casi siempre concuerda y el 15 % opina que nunca, solo un 10% opina que siempre está satisfecho con las posibilidades de desarrollo de su puesto.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base a la capacidad de decisión en el trabajo, el 49% de los servidores públicos casi siempre está satisfecho, el 15% considera que algunas

veces está satisfecho, y el 8 % opina que siempre está satisfecho, solo un 15% opina que estos casi nunca están satisfechos.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base a la participación en las decisiones de la institución, el 31% de los servidores públicos algunas veces están de acuerdo con esta afirmación, el 23% casi siempre están de acuerdo y el 21 % casi nunca está de acuerdo, solo un 10% siempre está de acuerdo.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base al apoyo de los superiores de la institución, el 33% de los servidores públicos nunca están de acuerdo con esta afirmación, el 21% casi nunca está de acuerdo con esta afirmación, y el 16 % algunas veces está de acuerdo, solo un 15% siempre está de acuerdo con esta afirmación.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base a incentivos y premios otorgados por la institución, el 56% de los servidores públicos nunca está de acuerdo con esta afirmación, el 28% algunas veces está de acuerdo y el 8 % casi nunca está de acuerdo, solo un 8% casi siempre está de acuerdo.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción basada en la formación que brinda la institución, el 42% de los servidores públicos casi nunca están de acuerdo con esta afirmación, el 30% nunca está de acuerdo con esta afirmación, y el 15 % algunas veces está de acuerdo, solo un 13% casi siempre está de acuerdo.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

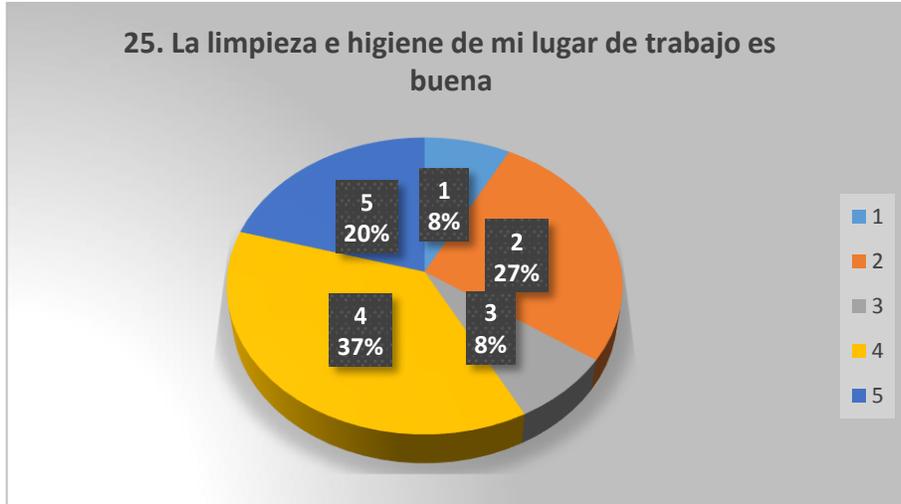
INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base a las oportunidades de promoción y ascenso brindadas por la institución, el 50% de los servidores públicos nunca están de acuerdo

con esta afirmación, el 35% casi nunca están de acuerdo con esta afirmación y el 15 % algunas veces están de acuerdo con esta afirmación.



Nota: Gráfico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base al cumplimiento de las leyes laborales por parte de la institución, el 35% de los servidores públicos no están de acuerdo con esta afirmación, el 31% algunas veces están de acuerdo y el 19 % casi nunca está de acuerdo, solo un 15% casi siempre está de acuerdo con la afirmación.



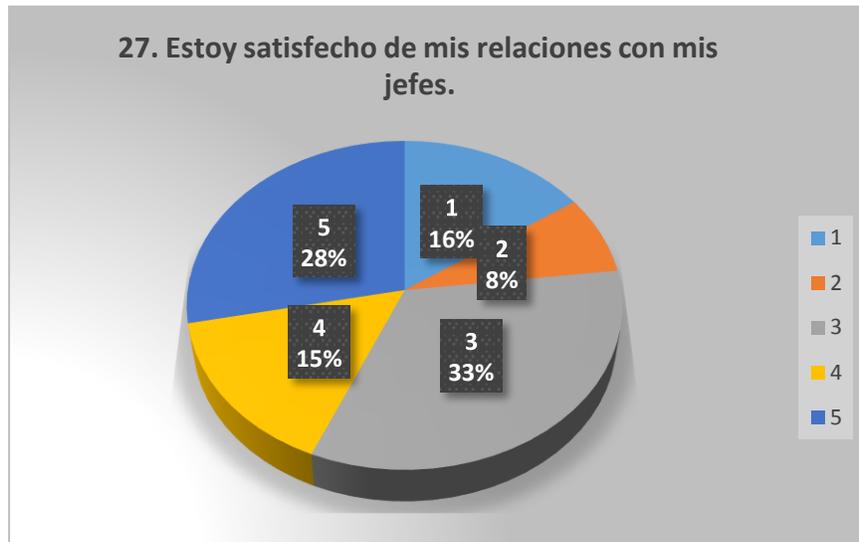
Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en base a la limpieza e higiene en el lugar de trabajo, el 37% de los servidores públicos casi siempre están de acuerdo con esta afirmación, el 27% casi nunca está de acuerdo con esta afirmación y el 20 % siempre está de acuerdo, solo un 8% nunca está de acuerdo con esta afirmación.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción con el entorno físico y espacio de trabajo la institución, el 30% de los servidores públicos nunca están de acuerdo con esta información, el 28% algunas veces está de acuerdo y el 15 % casi siempre está de acuerdo, solo un 13% siempre está de acuerdo con la afirmación.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la afirmación indicando satisfacción en base a la relación con los jefes, el 33% de los servidores públicos que algunas veces se sienten satisfechos, el 15% indica que casi siempre y el 28 % opina que siempre, solo un 16% opina que nunca está de acuerdo con la afirmación.



Nota: Grafico en base a la opinión de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público

INTERPRETACIÓN: Sobre la satisfacción en las relaciones con los compañeros, el 41% de los servidores públicos consideran que casi siempre, el 28% considera que siempre y el 15 % opina que algunas veces, solo un 8% opina que casi nunca.

3.1.4. Relación de LA CULTURA ORGANIZACIONAL con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.

Tabla 7

Relación de la Cultura Organizacional con la Satisfacción Intrínseca

			Correlaciones	
			CULTURA	SI
Rho de Spearman	CULTURA	Coeficiente de correlación	1,000	-,092
		Sig. (bilateral)	.	,423
		N	78	78
	SI	Coeficiente de correlación	-,092	1,000
		Sig. (bilateral)	,423	.
		N	78	78

INTERPRETACIÓN: En base al nivel de significancia mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula, que no existe correlación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral.

3.1.5. Relación de LA CULTURA ORGANIZACIONAL con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.

Tabla 8: Relación de la Cultura Organizacional con la Satisfacción Laboral

			Correlaciones	
			CULTURA	SE
Rho de Spearman	CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000	-,204
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	78	78
SE	SE	Coefficiente de correlación	-,204	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	78	78

INTERPRETACIÓN: El coeficiente de Spearman es de – 0,204 indicando que existe una correlación baja negativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Extrínseca, con un nivel de significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis planteada.

3.2. Discusión

A diferencia de la investigación realizada por Salazar Guerra Jessica, sobre la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Hospital Roosevelt de Guatemala, que llevo a la conclusión, que existe una correlación directa entre ambas variables, a pesar que la percepción del ambiente físico y beneficios no son los óptimos hay satisfacción, tienen un alto nivel de satisfacción, en la investigación desarrollada se encontró un nivel bajo de correlación pero negativa, entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, esta diferencia se puede fundamentar con la naturaleza de cada unidad de análisis ya que los hospitales tienen una cultura organizacional más definida, además de la diferencia cultural de cada país, se concuerda con un nivel de satisfacción regular a pesar de que la percepción de ambiente físico y recompensas no es el óptimo.

De igual forma, las investigaciones desarrolladas en el contexto nacional, como las realizadas por Vania Muñoz en una empresa de Servicios de Entretenimiento en Lima y Wilder Rojas con Ursula Távara, en la Universidad Marcelino Champagnat, donde se analiza la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en ambas se encuentra una relación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral, al igual que las dimensiones de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, en la investigación desarrollada en la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, se identificó que no existe una cultura organizacional definida, y el nivel de Satisfacción Laboral no es óptimo, pero se identificó que si bien existe una relación entre estas dos variables, esta es negativa indicando que a una cultura organizacional fuerte, la satisfacción laboral es menor, estas variables se ven afectadas por el contexto de las entidades públicas y deficiencias que actualmente presentan.

3.3. Conclusiones

PRIMERA: En base al coeficiente de correlación de Spearman se concluye que existe una correlación de 0,156 negativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral lo que indica que a una Cultura más fuerte el nivel de Satisfacción laboral es menor. El nivel de significancia es permite corroborar la hipótesis planteada, aceptando la hipótesis alternativa. Lo que permite inferir que cuando se presenta una cultura organizacional más fuerte, la satisfacción laboral es menor. Esta es una característica que puede relacionarse con la naturaleza estatal de la institución, ya que más allá de la cultura propia de cada unidad Ejecutora existe una entidad central.

SEGUNDA: Dentro de las características de la Cultura Organizacional, se tiene que el nivel de motivación y los valores son bajos, con un promedio de 9,88 y 9,48 respectivamente, en el caso de la comunicación e identificación esta se encuentra en un nivel regular, con promedios de 10,61 y 10, 98. En base a estos valores se puede observar que, en la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, no se cuenta con una cultura organizacional fuerte. Esto puede responder a que al ser estado un órgano de gran magnitud, no se enfoca en reforzar la cultura propia de cada institución.

TERCERA: Con respecto al nivel de Satisfacción de los servidores públicos, el nivel de satisfacción intrínseca es regular con un promedio de 15,46 y la satisfacción extrínseca también tiene un nivel regular con un promedio de 17.03. Los Niveles de satisfacción de la Unidad ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, en promedio son aceptables, pero hay puntos específicos por mejorar. Es importante contar con servidores públicos satisfechos laboralmente, ya que este indicador impacta directamente en la ciudadanía.

CUARTA: Se concluye que no existe relación entre la Cultura Organizacional y la satisfacción intrínseca ya que se obtuvo un nivel de significancia mayor a 0,05 esto puede presentarse, por la naturaleza de la satisfacción intrínseca que es propia del individuo.

QUINTA: La Cultura Organizacional con la satisfacción extrínseca tienen una relación baja negativa ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman es de $-0,204$, existen factores que presentan un mayor impacto en la satisfacción extrínseca que la cultura organizacional.

3.4. Recomendaciones

PRIMERA: Se recomienda fortalecer la cultura organizacional, como institución, el promover actividades que a largo plazo generen un mayor compromiso e integración que se verá reflejado en una mejor atención al cliente.

SEGUNDA: En la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, se observa que no existe una Cultura Organizacional definida, lo que genera deficiencias a nivel compromiso e integración, se recomienda fortalecer los conceptos de cultura organizacional, en el área encargada de administrar los recursos humanos.

TERCERA: La Satisfacción Laboral debe ser reforzada, ya que en la información analizada se encontró descontento por parte de los servidores públicos en el ambiente físico, capacitaciones, promociones y beneficios otorgados por la institución.

CUARTA: Si bien no existe una relación directa entre la cultura organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral, es importante considerar todos los factores que pueden afectar a la satisfacción, ya que, como una entidad al servicio de la población, la satisfacción se ve directamente reflejada en el servicio brindado.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

(s.f.).

Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Alvarado, S. (2008). CARRERAS PROTEICA Y SIN FRONTERAS: UNA VISIÓN PRÁCTICA. España.

Apaza, M. (2015). Percepción del clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015. Puno, Perú.

Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191.
Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

Assalone, E. (2017). La concepción hegeliana de la administración pública. Una sistematización de los aspectos principales del concepto de "estamento universal"(allgemeine Stand). *CONICET*, 15-25.

Ávalos, G. (2010). Actualidad del concepto de Estado de Hegel. *Argumentos*, 23(64), 9-33.
Recuperado el 2020 de Julio de 18, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952010000300001&lng=es&tlng=es.

- Boas, F. (2008). *Textos de Antropología, Cuestiones Fundamentales de Antropología Cultural*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (9a edición)*. México: The McGraw-Hill.
- Fernández Collado, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones (2a ed.)*. México: Trillas.
- Freitas, M. (1991). *Cultura organizacional : formação, tipologias e impactos*. São Paulo: McGraw-Hill.
- Fuentes, M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Guatemala.
- Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P., & Peiró, J. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. *Inst. Valenciano de Investigaciones Económicas*.
- Gómez, C., & Rodríguez, J. (2001). Teorías de la Cultura Organizacional. *Manual de contabilidad y auditoria*.

- Helaine Abreu, R. (2002). *Organização e cultura organizacional: tentativas epistemológicas. INTERCOM–Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XX V Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.*
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición.* México: Mc Graw Hill Education.
- Koontz, H. (2004). *Administración una perspectiva global (7a Edición).* México: Mc Graw Hill.
- Luque, A., & Morales, L. (2015). *La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del área logística en el instituto nacional penitenciario de la oficina Regional sur Arequipa, 2015.* Arequipa.
- Luque, A., & Morales, L. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área de logística en el instituto nacional penitenciario de la oficina regional sur Arequipa 2015.* Arequipa, Perú.
- Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista habanera de ciencias médicas*, 8(2). Recuperado el 04 de agosto de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es
- Ministerio Público - Fiscalía de la Nación (2018). *Plan Estratégico Institucional 2018 - 2021.* Lima.
- Neyra, L. (2017). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una institución de justicia de Puno, Arequipa, 2017.* Arequipa.

- Olivera, S. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la gerencia regional de salud - MINSA, Arequipa, 2019 .
Arequipa.
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17), 17 - 25.
- Pino, Y., & Caguana, T. (2016). La cultura organizacional y su influencia en el comportamiento innovador de la empresa pública de Parques Urbanos y espacios públicos de la provincia de Guayas. Guayaquil, Ecuador.
- Randstad. (21 de Marzo de 2017). El 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo. *Randstad Workmonitor 2016*, págs. 1-3.
- Robbins, S. (2000). *Administración (6ª edición)*. México: Pearson educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional (10a. ed)*. México: Pearson Educación.
- Rojas, W., & Távara, Y. (2017). Cultura Organizacional y la satisfacción Laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat, Lima, 2017. Lima, Perú.
- Salazar, J. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala, 2013. Guatemala.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Plaza & Janes Editores. P.
- Toniut, H., Arraigada, M., del Valle, S., Dondero, M., Pacheco, X., & Quintana, A. (2017). La definición de los valores en la organización: una propuesta metodológica. *Revista*

Argentina de Investigación en Negocios., 3(1), 49-58. Recuperado el 03 de Agosto de 2020, de <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/1571>

Topa Cantisano, G., & Morales Domínguez, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *anales de psicología*, 22(2), 234-242 .

Zamora, R. (2015). La satisfacción laboral de los servidores públicos en Tungurahua. *Boletín de Coyuntura. Observatorio Económico y Social de Tungurahua*, 15-16.

Hemerografía

Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

Assalone, E. (2017). La concepción hegeliana de la administración pública. Una sistematización de los aspectos principales del concepto de "estamento universal"(allgemeine Stand). *CONICET*, 15-25.

Ávalos, G. (2010). Actualidad del concepto de Estado de Hegel. *Argumentos*, 23(64), 9-33.

Recuperado el 2020 de Julio de 18, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-

[57952010000300001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952010000300001&lng=es&tlng=es)

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

ESCALA DE LIKERT ADAPTADA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una acción de respuesta de acuerdo con la escala de valoración. Marque con una “X” el recuadro que corresponda a su respuesta, teniendo en cuenta que “5” es el nivel más alto o positivo y “1” el valor más bajo o negativo. Solo seleccione una opción por cada enunciado.

ESCALA DE VALORACIÓN	
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

CULTURA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
Motivación					
1. La institución define sus objetivos en base a eficiencia.					
2. La institución se enfoca en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación son características del trabajo diario.					
3. La toma de decisiones frecuentemente se da en el nivel con mayor acceso a información sobre las mismas.					
4. La institución es dinámica, innovadora y emprendedora. Los servidores públicos están dispuestos a asumir retos, es competitiva y está orientada al logro.					
Valores					
5. Se fomenta la identificación a través del conocimiento de la fundación y finalidad de la institución					
6. Tenemos un archivo (documentos, fotos, videos, etc.) que nos recuerdan las diversas etapas de desarrollo por la que hemos atravesado.					
7. Existe una buena organización y estructura dentro de la Institución. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que los servidores públicos realizan.					
8. El trabajo de los servidores públicos generalmente se rige por el código de Ética.					
Comunicación					
9. Lo que mantiene unida la institución son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de los procesos es importante.					
10. La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo.					
11. La institución es un lugar muy personal. Los servidores públicos se sienten como en una familia ampliada y existe una buena relación.					
12. Se han desarrollado costumbres en la institución que influyen en el desarrollo de las labores.					
Identificación					
13. Todos los docentes tienen especial cuidado en preservar la buena imagen de la facultad.					
14. La imagen de la institución se ve afectada por incidentes de credibilidad del sector público					
15. En esta facultad se ofrece un ambiente que estimula a los docentes y alumnos a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.					
16. La mayoría de los servidores públicos que laboran en la institución están muy comprometidos con su trabajo					

ESCALA DE LIKERT ADAPTADA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una acción de respuesta de acuerdo con la escala de valoración. Marque con una "X" el recuadro que corresponda a su respuesta, teniendo en cuenta que "5" es el nivel más alto o positivo y "1" el valor más bajo o negativo. Solo seleccione una opción por cada enunciado.

ESCALA DE VALORACIÓN	
1	NUNCA
2	CASINUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

SATISFACCIÓN LABORAL	5	4	3	2	1
Satisfacción Intrínseca					
17. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.					
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.					
19. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
21. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.					
22. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.					
Satisfacción Extrínseca					
23. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.					
24. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.					
25. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.					
26. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.					
27. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.					
28. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.					

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con la SATISFACCIÓN LABORAL de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020?	Determinar como la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con la SATISFACCIÓN LABORAL de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020	la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con la SATISFACCIÓN LABORAL de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020	Variable Independiente: CULTURA ORGANIZACIONAL	Motivación	Nivel de Convicciones Nivel de Eficacia y Eficiencia
				Valores	Nivel de conocimiento de Historia de la empresa Nivel de establecimiento de Normas
				Comunicación	Nivel de Lenguajes utilizados Nivel de Costumbres
				Identificación	Nivel de Imagen al Exterior Nivel de Compromiso laboral
			Variable Dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción Intrínseca	Nivel de Empoderamiento Nivel de Involucramiento Nivel de Reconocimiento
				Satisfacción Extrínseca	Nivel de acceso a Beneficios Nivel de Entorno Físico Nivel de Relaciones Interpersonales
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS			
¿Cuáles son las características de la CULTURA ORGANIZACIONAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020?	Determinar las características de la CULTURA ORGANIZACIONAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020	LA CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona positivamente con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.			
¿Cuál es el nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020?	Determinar el nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, Arequipa, 2020				
¿De qué manera la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020?	Identificar de qué manera la CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona con LA SATISFACCIÓN INTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.	LA CULTURA ORGANIZACIONAL se relaciona positivamente con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.			
¿En qué forma la CULTURA ORGANIZACIONAL se relacionan con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020?	Establecer en que forma la CULTURA ORGANIZACIONAL se relacionan con LA SATISFACCIÓN EXTRINSECA de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público, 2020.				

ANEXO 3: MATRIZ METODOLOGICA DE LAS VARIABLES

MATRIZ METODOLÓGICA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° de ITEMS	ITEMS	Escala de Medición	Niveles y Rangos	UNIDADES DE ANÁLISIS	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Variable Independiente: CULTURA ORGANIZACIONAL	Motivación	Nivel de convicciones	2	1,2	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	(20-16)Adecuado, (10 - 5)Promedio, (4-10) Bajo	Servidores Públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público	Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público	Encuesta - Cuestionario
		Nivel de Eficacia y Eficiencia	2	3,4					
	Valores	Nivel de conocimiento de Historia de la empresa	2	5,6					
		Nivel de establecimiento de Normas	2	7,8					
	Comunicación	Nivel de Lenguajes utilizados	2	9, 10					
		Nivel de Costumbres	2	11, 12					
	Identificación	Nivel de Imagen al Exterior	2	13, 14					
		Nivel de Compromiso laboral	2	15, 16					

MATRIZ METODOLÓGICA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ITEMS	ITEMS	Escala de Medición	Niveles y Rangos	UNIDADES DE ANÁLISIS	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Variable Dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción Intrínseca	Nivel de Empoderamiento	2	17, 18	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	(20-16)Adecuado, (10 - 15)Promedio, (4-10) Bajo	Servidores Públicos de la Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público	Unidad Ejecutora de Arequipa del Ministerio Público	Encuesta - Cuestionario
		Nivel de Involucramiento	2	19, 20					
		Nivel de Reconocimiento	2	21, 22					
	Satisfacción Extrínseca	Nivel de acceso a Beneficios	2	23, 24					
		Nivel de Entorno Físico	2	25,26					
		Nivel de Relaciones Interpersonales	2	27, 28					

MATRIZ DE RESPUESTA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28
1	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4
2	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
4	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	4	3
5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	3	5
7	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
8	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	3	5	4	5	3	2	3	3	4	5	5	4
11	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4
12	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	3	4
13	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4
14	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5
15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
16	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	4	3
17	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
18	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	3	5
19	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	3	5	4	5	3	2	3	3	4	5	5	4
23	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4
24	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	3	4
25	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4
26	4	4	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5
27	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4
28	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5
29	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
30	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	4	3
31	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
32	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	3	5
33	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
34	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	3	5	4	5	3	2	3	3	4	5	5	4
37	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4
38	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	3	4
39	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4
40	4	4	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5

	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28
39	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4
40	4	4	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5
41	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4
42	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5
43	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
44	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	4	3
45	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
46	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	3	5
47	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
48	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	5	4	5	3	2	3	3	4	5	5	4
51	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4
52	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	3	4
53	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4
54	4	4	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5
55	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4
56	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5
57	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
58	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	4	3
59	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
60	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	3	5
61	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
62	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	3	5	4	5	3	2	3	3	4	5	5	4
65	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4
66	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5
67	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
68	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	4	3
69	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
70	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	3	5
71	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
72	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	3	5	4	5	3	2	3	3	4	5	5	4
75	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4
76	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	3	4
77	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4
78	4	4	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5

INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	EVALUACIÓN					SUGERENCIA
		0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1. La institución define sus objetivos en base a eficiencia.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
2. La institución se enfoca en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación son características del trabajo diario.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
3. La toma de decisiones frecuentemente se da en el nivel con mayor acceso a información sobre las mismas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
4. La institución es dinámica, innovadora y emprendedora. Los servidores públicos están dispuestos a asumir retos, es competitiva y está orientada al logro.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
5. Se fomenta la identificación a través del conocimiento de la fundación y finalidad de la institución	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
6. Tenemos un archivo (documentos, fotos, videos, etc.) que nos recuerdan las diversas etapas de desarrollo por la que hemos atravesado.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
7. Existe una buena organización y estructura dentro de la Institución. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que los servidores públicos realizan.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
8. El trabajo de los servidores públicos generalmente se rige por el código de Ética.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
9. Lo que mantiene unida la institución son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de los procesos es importante.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
10. La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
11. La institución es un lugar muy personal. Los servidores públicos se sienten como en una familia ampliada y existe una buena relación.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
12. Se han desarrollado costumbres en la institución que influyen en el desarrollo de las labores.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
13. Todos los servidores públicos tienen especial cuidado en preservar la buena imagen de la institución.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
14. La imagen de la institución se ve afectada por incidentes de credibilidad del sector público	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
15. En esta institución se ofrece un ambiente que estimula a los docentes y alumnos a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
16. La mayoría de los servidores públicos que laboran en la institución están muy comprometidos con su trabajo	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

EL QUE SUSCRIBE, Dr. Jordie Valdivia Vera -IDENTIFICADO CON DNI N° 29436294

CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL ESTUDIANTE Elfer Ramirez Terrero Alvarez

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

FIRMA Y HUELLA:

FECHA: 21/09/2020



INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
17. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
19. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
21. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
22. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
23. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
24. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
25. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
26. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
27. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
28. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

EL QUE SUSCRIBE, Dr. Terchie Valcárcel Vera IDENTIFICADO CON DNI N° 29436294
 CERTIFICO QUE RELIJE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL
 ESTUDIANTE Elmer Karmiro Ternero Alvarez
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

FIRMA Y HUELLA:
 FECHA: 21/09/2020. 

INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	EVALUACIÓN					SUGERENCIA
		0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1. La institución define sus objetivos en base a eficiencia.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
2. La institución se enfoca en el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación son características del trabajo diario.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
3. La toma de decisiones frecuentemente se da en el nivel con mayor acceso a información sobre las mismas.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
4. La institución es dinámica, innovadora y emprendedora. Los servidores públicos están dispuestos a asumir retos, es competitiva y está orientada al logro.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
5. Se fomenta la identificación a través del conocimiento de la fundación y finalidad de la institución	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
6. Tenemos un archivo (documentos, fotos, videos, etc.) que nos recuerdan las diversas etapas de desarrollo por la que hemos atravesado.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
7. Existe una buena organización y estructura dentro de la Institución. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que los servidores públicos realizan.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
8. El trabajo de los servidores públicos generalmente se rige por el código de Ética.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
9. Lo que mantiene unida la institución son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de los procesos en es importante.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
10. La existencia de canales de comunicación, ágiles y expeditos, garantizan el éxito de nuestro trabajo.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
11. La institución es un lugar muy personal. Los servidores públicos se sienten como en una familia ampliada y existe una buena relación.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
12. Se han desarrollado costumbres en la institución que influyen en el desarrollo de las labores.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
13. Todos los servidores públicos tienen especial cuidado en preservar la buena imagen de la institución.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
14. La imagen de la institución se ve afectada por incidentes de credibilidad del sector público	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
15. En esta institución se ofrece un ambiente que estimula a los docentes y alumnos a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
16. La mayoría de los servidores públicos que laboran en la institución están muy comprometidos con su trabajo	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE, WILFREDO MIDOLO RAMOS IDENTIFICADO CON DNI. N° 29645810 CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL ESTUDIANTE ELFER RAMIRO TERNERO ALVAREZ
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE AREQUIPA DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2020

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
17. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
19. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
21. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
22. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
23. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
24. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
25. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
26. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
27. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
28. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE: WILFREDO MIDOLO RAMOS IDENTIFICADO CON DNI N° 29645810 CERTIFICO QUE RELIJE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL ESTUDIANTE ELFER RAMIRO TERNERO ALVAREZ
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



 Mg. Wilfredo Midolo Ramos
 23 septiembre de 2020