



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal
administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.**

AUTOR: Br. ANDY ENRRIQUE CALDERÓN ROMERO.

ASESOR: Dr. ABRAHAM EUDES PÉREZ URRUCHI.

TUMBES, PERÚ

2018

DATOS GENERALES

Br. Andy Enrique Calderón Romero.

andycr10@live.com

Firma

Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi.

Docente Asociado a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Firma

JURADO DICTAMINADOR

Dra. EVA MATILDE RHOR GARCIA-GODOS

PRESIDENTA

Mg. CPC ARMINA ISABEL MORÁN BACA

SECRETARIA

Mg. WENDY JESÚS CATHERIN CEDILLO LOZADA

VOCAL

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Andy Enrique Calderón Romero**, identificado con DNI 47146900 declaro que los resultados presentados en esta tesis titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018”; me pertenece, reconociendo el apoyo recibido de terceras personas en cuanto a su concepción y análisis.

Así mismo, declaro que gráficos, tablas, figuras, textos no contienen material previamente publicado y escrito por otra persona; excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, afirmo que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría.

Declaro finalmente, que la redacción de esta tesis es propia, con la dirección y apoyo de mi asesor de tesis y jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

Br. Andy Enrique Calderón Romero

INFORME TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	%	%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional San Agustin Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Fundación Universitaria CEIPA Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	

<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

DEDICATORIA

A mi abuelo Luis Alberto Romero Coello, que en paz descanse. A mi abuela Nelida Coronado Calero; y a mis padres Luis Alfredo Calderón Pozo y Nilda Narciza Romero Coronado, por sus consejos y confianza.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios Supremo, que ilumina mi vida en el logro de mis objetivos.

A la Dra. Eva Matilde Rhor Garcia-Godos, por su disposición permanente, su apoyo e interés durante todas las etapas de la misma.

A la Universidad Nacional de Tumbes, que brindó las facilidades para la realización del presente estudio de investigación.

Índice de contenido

DATOS GENERALES	ii
JURADO DICTAMINADOR	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	iv
INFORME TURNITIN	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción.....	15
Marco de referencia del problema	20
Antecedentes.....	20
Antecedentes internacionales.	20
Antecedentes nacionales.	21
Antecedentes locales.....	22
Bases teóricas o teoría sustantiva.....	23

Cultura organizacional	23
Satisfacción laboral.....	27
Metodología.....	30
Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	30
Población, muestra y muestreo.....	31
Población.....	31
Muestra.....	31
Muestreo.....	31
Tamaño de la muestra.....	33
Criterios de selección.....	34
Criterios de Inclusión.....	34
Criterios de Exclusión.....	34
Métodos de investigación.....	34
Técnicas de investigación.....	34
Procesamiento y análisis de datos.....	35
Resultados.....	36
Validez y Confiabilidad del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.....	44
Validez.....	44
Confiabilidad.....	46

Discusión de resultados	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Referencias bibliográficas	52
Anexos.....	57
ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	58
ANEXO N°02: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	60
ANEXO N°03: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE TESIS	64
ANEXO N°04: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.	65
ANEXO N°05: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	67
ANEXO N°06: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL ...	68
ANEXO N°07: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	74

Índice de tablas

Tabla 1 Población del personal administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018...31	31
Tabla 2 Muestra del personal administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.32	32
Tabla 3 Relación entre el tipo de Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral.36	36
Tabla 4 Tipo de Cultura Organizacional.37	37
Tabla 5 Nivel de Satisfacción Laboral.38	38
Tabla 6 Relación del tipo de Cultura Organizacional Clan y Satisfacción Laboral.40	40
Tabla 7 Relación del tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y Satisfacción Laboral.41	41
Tabla 8 Relación del tipo de Cultura Organizacional Mercado y Satisfacción Laboral.42	42
Tabla 9 Relación del tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada y Satisfacción Laboral.43	43
Tabla 10 Análisis Factorial.....44	44
Tabla 11 Análisis de 10 componentes principales.....45	45
Tabla 12 Consistencia Interna de la Escala de Opiniones SL-SPC (2005).46	46
Tabla 13 Ítems positivos y negativos75	75
Tabla 14 Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC.....76	76
Tabla 15 Categorías Diagnósticas76	76
Tabla 16 Análisis Factorial.....77	77
Tabla 17 Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC.....78	78

Índice de figuras

Figura 1 Tipo de Cultura Organizacional actual predominante.....	37
Figura 2 Nivel de Satisfacción Laboral.....	39

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. La investigación es cuantitativa con un diseño no experimental, transversal-correlacional. La muestra está constituida de 134 personas del área administrativa. Se utilizaron dos encuestas: Cultura Organizacional (Organizational Cultural Assessment Instrument OCAI). Adaptado y Traducido del inglés: Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework- Cameron y Quinn (1999) y la Escala de Opiniones SL SPC- Sonia Palma Carrillo (2005). Como resultados obtuvimos que el 49 %, tienen un tipo de Cultura Organizacional Clan y la Satisfacción Laboral se ubicó en un 71% en nivel Satisfecho. En cuanto a los objetivos específicos, existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y la satisfacción laboral. Sin embargo, no existe relación significativa entre los tipos de Cultura Organizacional Clan, Mercado y Jerarquizada.

Se concluye que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral.

Abstract

The present study has as general objective to determine the relationship between Organizational Culture and Labor Satisfaction in the administrative staff of the National University of Tumbes, 2018. The research is quantitative with a non-experimental, cross-correlational design. The sample consists of 134 people from the administrative area. Two surveys were used: Organizational Culture (Organizational Cultural Assessment Instrument OCAI). Adapted and Translated from English: Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework - Cameron and Quinn (1999) and the Scale of Opinions SL SPC- Sonia Palma Carrillo (2005). As results, we obtained that 49% have a Clan Organizational Culture type and Labor Satisfaction was 71% Satisfied level. Regarding the specific objectives, there is a significant relationship between the type of Organizational Culture Adhocracy and job satisfaction. However, there is no significant relationship between the types of Organizational Culture Clan, Market, and Hierarchized.

It is concluded that there is a significant relationship between the type of Organizational Culture and Labor Satisfaction in the administrative personnel of the National University of Tumbes, 2018.

Keywords: Organizational Culture, Work Satisfaction.

Introducción

Cameron y Quinn (2006) sostienen que la cultura organizacional se manifiesta como los valores obtenidos, costumbres, creencias, los supuestos subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones que se encuentran en una organización. Transmite identidad a los trabajadores, aporta un comportamiento no hablado que se manifiesta dentro de la organización.

Palma (2005) menciona que la satisfacción laboral es la actitud que posee el personal de una institución y/o organización hacia la labor que realiza; y estas tienen que ver con la mejora personal, bienes laborales y remuneratorios, la administración de la organización, relaciones laborales, circunstancias físicas y materiales que propicien un buen desempeño de sus tareas corporativas.

Llacchua (2015), menciona que las organizaciones públicas o privadas en la actualidad están establecidas por un entorno que abarcan varios factores entre los cuales resaltan: Estructura organizacional, motivación del personal y aspectos culturales, que interaccionan en un desarrollo activo, y que estos definen las características de una organización.

A propósito de las circunspecciones antes aludidas conforme al Plan de Desarrollo Económico y social, menciona que las organizaciones se han visto en la obligación de modificar la manera de operar en los diferentes niveles, para ello han tenido que adaptarse a los retos que implican. Además, ello requiere de trabajadores competentes y preparados.

En el Perú, las investigaciones con estas variables han conseguido relevancia en las organizaciones, ya que los directivos han tomado conciencia que solamente se logrará obtener una mejor calidad de servicio, al saber el tipo de cultura organizacional que posean. Por esta razón, los trabajadores se han visto obligados a conocer y formar parte de estas para contribuir en la

mejora de aptitudes, actitudes, habilidades y conocimientos con el fin de contribuir en su satisfacción laboral. Además, la producción y administración del talento en las instituciones, se ha convertido en aspectos importantes.

La Universidad Nacional de Tumbes, es una institución que ofrece servicios de enseñanza educativa de nivel superior. Dicha entidad estatal está conformada por estudiantes, docentes y personal administrativo: contratados, nombrados, obreros permanentes, adscritos y contrato administrativo de servicios.

El personal administrativo es parte fundamental dentro del conjunto de organismos que componen a la Universidad Nacional de Tumbes, pues, son los encargados de la administración de sus recursos y para que la institución funcione como tal, de manera eficaz, es fundamental que entre el personal de las diferentes áreas exista una cultura organizacional propicia, que certifique que el personal administrativo se sienta satisfecho y que ejecuten adecuadamente sus funciones. Sin embargo, se les observa falta de identificación con la institución, trato inadecuado por parte del personal administrativo a clientes internos, como estudiantes, docentes, y demás trabajadores; y a sus clientes externos como proveedores, comunidad local. Es por ello, que surge la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe entre el tipo de cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018?

Los objetivos de esta investigación son: determinar la relación entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral, identificar el tipo de Cultura Organizacional, identificar el nivel de Satisfacción Laboral e identificar los tipos de Cultura Organizacional (Clan, Adhocracia, Mercado y Jerarquizada) con Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

La presente investigación científica se justifica por lo siguiente:

Desde el enfoque Científico, esta tesis será de utilidad como antecedentes a otros investigadores que realicen estudios similares a este.

Desde el enfoque Metodológico, servirá de referencia para tesis que ejecuten investigaciones parecidas, en organismos públicos o privados, ya que se obtiene nuevos resultados que contribuirán en establecer la relación entre las variables.

Práctico, los resultados obtenidos permitirán conocer la cultura actual dominante y la relación que exista con la satisfacción laboral, además brindará conocimientos a los directivos de la Universidad Nacional de Tumbes, utilizándose como pauta para establecer una cultura organizacional que vaya de acuerdo a los objetivos institucionales y aumentar la satisfacción de los colaboradores.

Desde el enfoque Profesional, sirve para la aplicación práctica de estudios preprofesionales de la carrera de psicología.

En cuanto a las hipótesis de esta investigación científica, son las siguientes:

H_i: Existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

En cuanto a las variables, tenemos:

Variable 1: Cultura Organizacional.

Se manifiesta como los valores obtenidos, costumbres, creencias, los supuestos subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones que se encuentran en una organización. Transmite identidad a los trabajadores, aporta un comportamiento no hablado que se manifiesta dentro de la organización. Cameron y Quinn (2006, p. 16).

Variable 2: Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es aquella actitud que tiene el trabajador hacia la labor que realiza; como: posibilidades de mejora personal, bienes laborales y remuneratorios, las políticas de la empresa, relaciones laborales, circunstancias físicas y materiales que propicien un buen desempeño de sus tareas corporativas. Palma, (2005).

Se utilizaron dos cuestionarios: Cultura Organizacional (Cameron y Quinn) y Satisfacción Laboral (autora peruana Sonia Palma Carrillo, versión 2005)

Esta investigación es importante, ya que es fundamental en las organizaciones poseer una cultura organizacional propicia que influya adecuadamente en las relaciones laborales y en la productividad del trabajador. La misma importancia recae en la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que las deficiencias que se observen, pueden mejorarse, lo cual generará una mayor productividad de las metas planteadas a largo plazo.

En la presente investigación científica está estructurada de la siguiente manera:

En la primera parte se realizó la introducción, la cual está constituida por el planteamiento del problema, la situación problemática, la formulación del problema, la justificación, las hipótesis, formulación de las hipótesis, los objetivos y finalmente las bases teóricas.

En la segunda parte, se desarrolló los materiales y métodos (tipo de estudio y diseño de contrastación de las hipótesis, las variables, la población, muestra y muestreo, el método de investigación y análisis de datos).

En la cuarta parte, se reporta los resultados de la investigación.

En la quinta parte, se desarrolló la discusión de los resultados.

En la sexta parte, las conclusiones.

En la séptima parte, las recomendaciones.

En la octava parte, las referencias bibliográficas.

Finalmente, en la novena parte los anexos.

Marco de referencia del problema

Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Salazar (2013), buscó establecer la relación entre dichas variables. La Población estuvo compuesta de 46 administrativos. Para la recolección de los datos utilizo el cuestionario OCAI de Cameron y Quinn (2006) y la Satisfacción Laboral de José L. Meliá, 1990. Los resultados mostraron la existencia de una relación directa entre ambas variables. Concluyó que hay una correlación significativa directa y fuerte entre ambas variables.

Gonzales (2015), en su investigación titulada: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de docentes en Educación media general. Buscó determinar el grado de relación entre ambas variables. La población se conformó de 78 sujetos entre directores y docentes, a quienes se les aplicó un cuestionario de elaboración propia. Los resultados demuestran que los docentes y directivos constantemente identifican las características, refieren las circunstancias para la creación de una cultura organizacional y caracterizan los aspectos que mantienen la satisfacción laboral.

Trinidad y García (2016), buscó saber la percepción de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores. Su población y muestra se conformó de 30 personas. Utilizaron como instrumento un cuestionario estructurado y clasificado en tres bloques. Se halló que el tipo de cultura organizacional predominante es la cultura mercado. Los resultados indicaron que el 45% del personal su nivel fue muy satisfecho.

Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017), realizaron una investigación sobre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral: Propiedades Psicométricas de una escala en Centros de Fitness. Tuvo como objetivo general trabajar con un modelo de medida entre ambas variables. La muestra fueron 180 empleados. Se utilizaron los instrumentos: Culture Index for Fitness Organizations (CIFO) y el Overall Job Satisfaction. Los resultados indicaron que la escala empleada cuenta con adecuadas propiedades psicométricas, fiabilidad y validez. Llegando a concluir que si hay correlación entre ambas variables.

Antecedentes nacionales.

Apaza (2016), buscó establecer la relación entre ambas variables. Se utilizaron los instrumentos: OCAI y un cuestionario de elaboración propia. Los resultados indicaron que existió una moderada correlación entre las variables y que el tipo de cultura que más identificó fue la Cultura Clan y Adhocracia.

Carazas (2016), el objetivo general fue determinar la relación que existe entre ambas variables. Se emplearon los instrumentos: Cultura Organizacional de Reilly, Chatman y Caldwell ,1991 adecuado por Sarros en el 2005, Modelo de Perfil de Cultura Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral de Cooper, Rout y Faragher, 1989. Los resultados mostraron que hay una relación directa entre ambas variables.

Neyra (2017), el objetivo general fue determinar si existe relación entre las variables. La muestra fueron 84 administrativos. Para la recolección de los datos, se utilizaron: el cuestionario OCAI y la Escala de Opiniones SL-SPC. Los resultados indicaron que el tipo de cultura

organizacional predominante es el tipo Mercado y la deseada es de tipo Clan. Concluyó que hay relación entre las características del tipo de cultura organizacional y algunos elementos en la satisfacción laboral.

Antecedentes locales.

Campana (2015), buscó determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral. La muestra estuvo constituida de 67 trabajadores administrativos. Los instrumentos utilizados fueron Carolina Olmos Torres y Keterine Socha Fandiño; y Métodos de Escala de Evaluación del Desempeño Laboral (BOS). Los resultados indicaron que si existe correlación entre ambas variables.

Bases teóricas o teoría sustantiva

Cultura organizacional

Debra y Campbell (2013), refiere que el concepto de cultura organizacional fue mencionado desde los estudios Hawthorne, que describieron la cultura de grupos de trabajo. A principios de la década de 1980 se publicaron varios libros sobre la cultura corporativa, como *Corporate Cultures*, de Terry Deal y Allan Kennedy; *Theory Z*, de William Ouchi. Estos libros llamaron la atención a un público muy amplio, y fue entonces donde se iniciaron en serio las investigaciones sobre el tema de las culturas organizacionales.

Cameron y Quinn (1999), refiere que incluso dentro de una organización, las diferentes áreas que la componen, reflejan su propia cultura. Así mismo, estas diferencias culturales que puedan surgir, representan un impedimento en cuanto a la composición y la coordinación de estas áreas. Incluso, si estas diferencias se perciben como inalcanzables para los demás, pueden generar serios problemas en la organización.

Así mismo mencionan que se manifiesta como los valores obtenidos, costumbres, creencias, los supuestos subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones que se encuentran en una organización. Transmite identidad a los trabajadores, aporta un comportamiento no hablado que se manifiesta dentro de la organización. Cameron y Quinn (2006, p. 16).

Chiavenato (2009), menciona que al igual que un trabajador posee una cultura concreta, las organizaciones (instituciones públicas o privadas) se determinan por poseer culturas corporativas específicas. Por consiguiente, para distinguir a una organización de otra, es preferible conocer su cultura organizacional. Así mismo, menciona que la cultura corporativa no se puede palpar, sino que es algo que solo puede medirse a juicio de lo que ocurre dentro de la organización. En mención a lo anterior, se le contrasta a un iceberg; la parte visible son los aspectos físicos. En la

parte sumergida del iceberg, se hallan aquellos procesos mentales o psíquicos y el comportamiento de los trabajadores de una organización, asimismo los aspectos sociológicos de la cultura organizacional.

Robbins y Judge (2013), mencionan que la cultura en las organizaciones es un procedimiento que aplica a todos los trabajadores que laboran. Así mismo, estos se diferencian por las siguientes características: la invención y asumir riesgos, atención a detalles, entre otras.

Robbins (2004) menciona que en la actualidad es un tema que está tomando suma importancia. Así mismo, algunos autores mencionan que en cada empresa existen características propias (que no constantemente son físicas o visibles).

Chiavenato (2009), menciona las siguientes: a.- Regularidad de conductas observados (interacciones del personal, que están caracterizados por un lenguaje frecuente.) b.- normas (patrones de conducta y/o comportamiento y políticas laborales, c.- valores dominantes (son las reglas que distinguen a una empresa de otras), d.- filosofía (reflejan las normas, principios que deben seguir los trabajadores de una empresa), e.- reglas (se refiere al comportamiento y/o conducta que se da en una empresa) y f.- clima organizacional (forma en que se relación las personas, sensaciones que son transmitidas dentro del local, buen servicio, etc.)

Cameron y Quinn (1999), mencionan que son muchos factores que con el tiempo se han venido dando, y que estos se han concedido a la cultura de las organizaciones. Así mismo, se dice que esto se debe a la amplitud que involucra y en su totalidad de elementos que comprende, razón por lo que implicaría casi improbable tomar todos los elementos que se utilizaría al diagnosticar. Es por ello que, a continuación, se presentarán una sinopsis de algunos elementos claves de la cultura organizacional:

Stefanova y Lucas (2008), refieren que, en las ciencias sociales se menciona cuatro elementos de la cultura, son: a) Las técnicas. - uso de aquellas herramientas y juicio objetivo, b) El código simbólico, como son los elementos más particulares, y que este es manifestado mediante el lenguaje, c) Los modelos de la realidad. - aquellas ideas habituales que brinda explicación de las formas de actuar, d) El mundo normativo. - se refiere al conjunto de valores, normas y reglamentos.

Las funciones más resaltantes según los autores, son las siguientes:

Robbins (2004), menciona las siguientes funciones de la cultura organizacional: a) Define diferencias entre una organización y otra, es decir pone límites; b) Transmite identidad a los empleados de una organización; c) Provee el establecimiento de un pacto que va más allá de los asuntos personales; d) Aumenta la firmeza de un sistema y e) Le da sentido al trabajador.

Stefanova y Lucas (2008), menciona que la función que engloba a la cultura organizacional es la de ser guía del comportamiento de los trabajadores hacia el cumplimiento de objetivos en común.

Debra y Campbell (2013), proponen cuatro funciones básicas. Primero, ofrece una sensación de identidad de los trabajadores y aumenta su compromiso hacia la organización. Segundo, proporciona a los trabajadores una manera de interpretar lo que ocurre en la organización. Tercero, la cultura refuerza los valores de la organización. Cuarto, funciona para que los nuevos integrantes observen y copien comportamientos propios de una organización.

Cameron y Quinn (1999); detallan las siguientes características:

C. Clan. - Esta cultura es única de aquellas organizaciones que se basan en el control interno; interesados por los trabajadores, manifestando comprensión a sus clientes. Así mismo, es un lugar muy afable para realizar las laborales. Además, donde la gente es compartida. En

consecuencia, la organización es parecida a una familia, donde el líder es tomado como un mentor para los miembros de la organización.

C. Adhocracia. - Son aquellas organizaciones que se basan en los aspectos exteriores; pero basado en un elevado grado de flexibilidad e innovación. Lugar que le caracteriza el dinamismo, emprendimiento y la creatividad de sus trabajadores. Así mismo, donde se toman riesgos y son creativos, ambiciosos y visionarios. Se enfatizan en mantenerse siempre en el progreso, conservar la creatividad y que los trabajadores mantengan su desarrollo en sus habilidades. El objetivo de la organización se basa en el desarrollo.

C. Mercado. - Este tipo de cultura representan a las organizaciones que basan en lo exterior; pero requieren control y estabilidad internamente. Orientada a los resultados y prioriza el trabajo que se realice. Además, se caracteriza por que los trabajadores son competentes y orientadas a alcanzar los objetivos trazados.

C. Jerarquizada. - Es aquella cultura que se centra en aspectos dentro de la organización, basado en el control y estabilidad. Así mismo, se caracteriza por ser un lugar muy estructurado para realizar labores, en donde los ordenamientos gobiernan lo que sus trabajadores hacen y; los líderes se envanecen de ser buenos coordinando y organizando. Además, de lo que los mantiene juntos es su política y sus reglas.

Cameron y Quinn (1999), construyeron un método para el estudio de esta variable que sirve para diagnosticar la cultura y las características que más resaltan en la organización. Basados en ello, elaboraron un instrumento de fácil uso y que permite interpretar y medir ciertos aspectos organizacionales.

Salazar (2008) menciona que Campbell en 1974 y sus compañeros elaboraron un listado de treinta y nueve indicadores que constituían una compilación de todas las mensuraciones de la

eficacia organizacional. Estos estudios fueron revisados por Quinn y Rohrbaugh en el año 1983 para identificar grupos de variables, ya que los treinta y nueve indicadores antes identificados eran demasiados. Es así que utilizaron una forma más fácil para identificarlos y resaltaban en dicha efectividad. En consecuencia, realizaron investigaciones estadísticas de los treinta y nueve, y hallaron dos dimensiones, que agrupaban en su totalidad los indicadores dentro de cuatro culturas.

Cameron y Quinn (1999) este modelo además de diagnosticar la cultura organizacional, también proporciona el cambio, para ello se proponen cuatro tipos: Clan, Adhocracia, Mercado y Jerarquizada.

Satisfacción laboral.

Boada y Tous (1993), mencionan que es comprendida como un elemento que establece el confort que un trabajador padece en sus funciones laborales y que se ha convertido en un inconveniente grave en las organizaciones. Además, en sus comienzos se resaltaron 3 consideraciones para representar sus fundamentos, organización, efectos que esta implica, estos son: a) enfoque cognitivo, b) enfoque social y c) enfoque personal. (Weiss y Cropanzano, 1996).

Caballero (2002), se diferencia esencialmente de la motivación, ya que es como una disposición para ejecutar un trabajador sus funciones dentro de un puesto de trabajo.

Palma (2005), aptitud respectivamente constante a la labor del trabajador, y que está establecida en aquellas creencias y valores que son obtenidos debido a la experiencia en el trabajo. En consecuencia, señala que la función del psicológico en las empresas es una de las áreas que está tomando realce en todo tipo de organización.

Según Álvarez (2007), menciona que las definiciones se pueden agrupar en tres grupos: 1) a un estado emocional, 2) hace referencia a un concepto emotivo y 3) referida como una actitud hacia el trabajo realizado en una empresa.

Olivare (2013) define satisfacción laboral como aquella actitud hacia la labor que realiza el trabajador, ya que tiene un impacto favorable en el desempeño.

Fernández-Ríos (1999), refiere 7:

Remuneración económica: Se refiere al sueldo que el personal recibe en retribución a la labor que ejecutar en su puesto de trabajo.

Condiciones físicas del entorno de trabajo: Se refiere al entorno donde el trabajador ejecuta sus labores.

Relaciones con los compañeros de trabajo: Son aquellas relaciones interpersonales que se dan dentro de la organización con motivo del trabajo.

Contribución y obediencia a los jefes: Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para apoyar en las tareas que le implante los dirigentes y a su vez contribuya en los objetivos planteados.

Nosnik (2005), menciona los siguientes:

Progresiva: aumenta el grado de ambiciones.

Estabilizada: La satisfacción Laboral persiste el grado de satisfacción que el trabajador tiene sobre su puesto de trabajo.

Resignada: La satisfacción Laboral disminuye el grado de complacencia hacia el trabajo.

Se ha tomado la teoría de satisfacción laboral según Sonia Palma, quien toma de la Teoría de dos factores de Herzberg, Mausner y Snyderman.

Nelson y Quick (2013), Herzberg propuso dos factores: motivadores se relacionan con la condición laboral que satisface la necesidad de crecimiento psicológico, y los factores higiénicos, con la condición laboral que genera insatisfacción ocasionada por incomodidad o dolor.

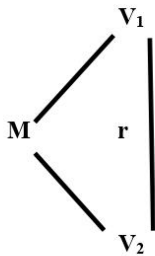
En consecuencia, Palma (1999) elaboró una escala de opiniones que se basa en VII factores. Así mismo en el 2005 creo otra versión que solo constituye de IV factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos. Además, emplea otros factores, que consienten en conocer a fondo la muestra, estas son: Condición Laboral del trabajador, Género (Masculino y femenino) y Tiempo de Servicio. (Tiempo que tiene el trabajador laborando en la institución).

Metodología

Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

De acuerdo a Fernández, Hernández y Batista (2014) el tipo de investigación es cuantitativa y el diseño no experimental, transversal-correlacional.

El diagrama es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra.

V₁: Cultura Organizacional.

r: Relación entre variables.

V₂: Satisfacción Laboral.

Población, muestra y muestreo.

Población.

Estuvo constituida por 265 administrativos. (ver tabla 1).

Tabla 1

Población del personal administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

TRABAJADORES	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	
Administrativos Nombrados	94	23	117
Administrativos Contratados	6	8	14
Obrero Permanente	6	0	6
C.A.S	75	53	128
TOTAL	181	84	265

Fuente: Datos conseguidos directamente de la Oficina de RR.HH.
Elaboración: Propia

Muestra.

El muestreo fué de tipo probabilístico (Muestra Probabilística Estratificada). Siendo la muestra de 134 personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

Muestreo.

Para la determinación del tamaño de muestra se hizo uso del Muestreo Probabilístico Estratificado, que consiste en que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento (Fernández, Hernández y Batista (2014).

La población es de 265 administrativos y el tamaño de muestra es n = 134.

$$= \frac{134}{265} = 0.505660377$$

De manera que el total de la subpoblación se multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato. Al sustituirse, tenemos que: (véase la tabla 2).

Tabla 2

Muestra del personal administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

TRABAJADORES	Total de la muestra/Total de la Población= 0505660377	Muestra
Administrativos Nombrados	117*0505660377	59
Administrativos Contratados	14*0505660377	07
Obrero Permanente	06*0505660377	03
C.A.S	128*0505660377	65
TOTAL	N=265	n=134

Fuente: Datos obtenidos directamente de la Oficina de RR.HH.
Elaboración: Propia

Tamaño de la muestra.

Se obtuvo con la fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

P: Proporción de elementos, (Q=1-P).

E: Error de muestreo.

N: Población.

n: Muestra.

Confianza del 90% (Z=1.645), error de muestreo de 5% (E=0.05) y varianza máxima (P*Q=0.25;

P=0.5 y Q=0.5).

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

$$n = \frac{265 * (1.645)^2 * (0.5)(0.5)}{(265 - 1) * (0.05)^2 + (1.645)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = 134 \text{ Administrativos.}$$

Criterios de selección.**Criterios de Inclusión.**

Administrativos de ambos sexos que trabajan en la Universidad Nacional de Tumbes.

Administrativos con tiempo mínimo de un año de laborar en dicha Universidad.

Administrativos que aceptaron participar de manera voluntaria.

Solo se procesaron las encuestas que se llenaron de forma correcta.

Criterios de Exclusión.

Se excluyeron 12 administrativos Adscritos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

Administrativos que se encuentran como practicantes.

Administrativos que gozan de licencia y periodo vacacional.

Métodos de investigación.

Método analítico: Gutiérrez- Sánchez (como se citó en Maya, 2014) menciona que este método permite revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación.

Deductivo: Cano (como se citó en Maya, 2014). Refiere que este método permite extraer conclusiones generales a partir del conocimiento que tenemos sobre la cultura organizacional como una variable que influye en la satisfacción laboral.

Técnicas de investigación.

De acuerdo a Horsford y Bayarre (s.f), se utilizaron las siguientes técnicas de investigación científica:

De recolección de información: Observación, cuestionarios, bibliografía.

De análisis y elaboración: Gráficos y cuadros estadísticos.

De discusión y síntesis: Sirvieron para facilitar la manera en que se arribaron las conclusiones y la problemática.

Procesamiento y análisis de datos.

Se aplicaron las encuestas de Cultura Organizacional OCAI y Satisfacción Laboral (Escala de Opiniones SL SPC, 2005).

Los datos recolectados por dichas encuestas fueron procesados por el programa de Excel para crear una base de datos. Así mismo, se utilizó el programa SPSS v.23 (en español), para determinar la correlación entre las variables (Coeficiente de chi-cuadrado- X^2), además de obtener los gráficos y tablas correspondientes de cada objetivo planteado.

Resultados

Tabla 3

Relación entre el tipo de Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,048 ^a	6	,042
Razón de verosimilitudes	12,873	6	,045
Asociación lineal por lineal	4,865	1	,027
N de casos válidos	134		

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.

Elaboración: Propia

Nota: a. 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .22

En la tabla 3, la prueba de Chi-cuadrado para un nivel de significancia de 0.05 y 6 grados de libertad, el valor calculado es de 13.048, mayor que el valor tabulado (12.59), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) aceptando la Hipótesis de investigación (H_i): Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

Tabla 4

Tipo de Cultura Organizacional.

CULTURA ORGANIZACIONAL	f	%
Clan	66	49.3%
Adhocracia	10	7.5%
Mercado	14	10.4%
Jerarquizada	44	32.8%
Total	134	100.0%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra estudiada a través del cuestionario Cultura Organizacional.
Elaboración: Propia.

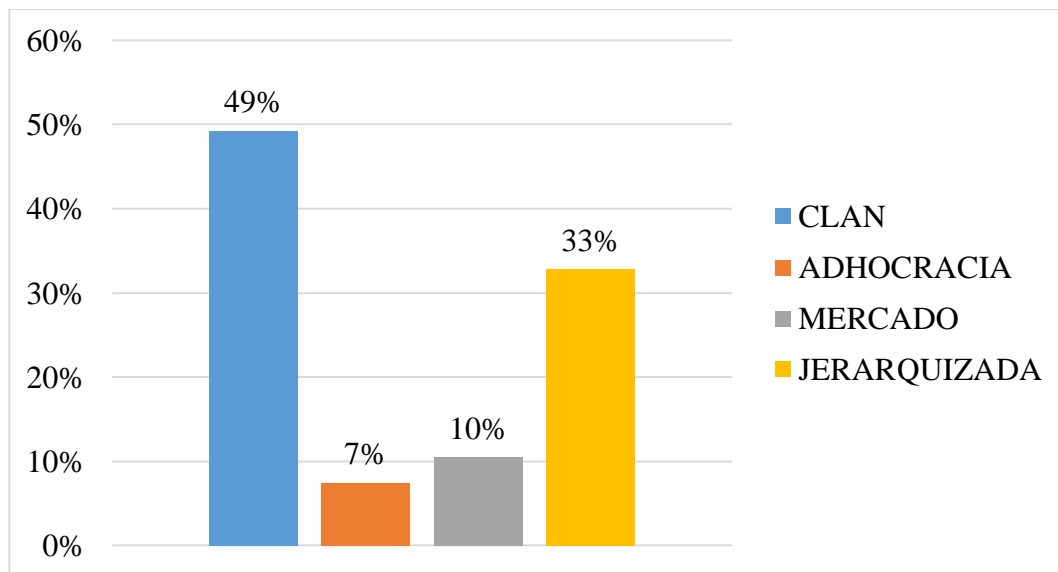


Figura 1 Tipo de Cultura Organizacional actual predominante.

Fuente: Encuesta aplicada por el proyecto

Elaboración: Propia

En la tabla 4 y figura 1, se observa que el tipo de Cultura Organizacional actual predominante en el personal administrativo es la de tipo de Cultura Organizacional Clan, con un 49%. Esto quiere decir, según Cameron y Quinn (1999), que este tipo de Cultura Organizacional se basa en el control interno, interesándose por los trabajadores y mostrando sensibilidad a sus clientes, Además, es un lugar muy afable para realizar las laborales, la organización es parecida a una familia, donde el líder es tomado como un mentor. Constituyen como preferencia el trabajo realizado en equipo, la colaboración y responsabilidad. En consecuencia, cabe mencionar y resaltar que el 33% del personal administrativo de dicha Universidad, también perciben un tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada.

Tabla 5

Nivel de Satisfacción Laboral.

NIVELES	f	%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	95	71%
Promedio	36	27%
Insatisfecho	3	2%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	134	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra estudiada a través del cuestionario Escala de Opiniones-SL SPC (2005).

Elaboración: Propia.

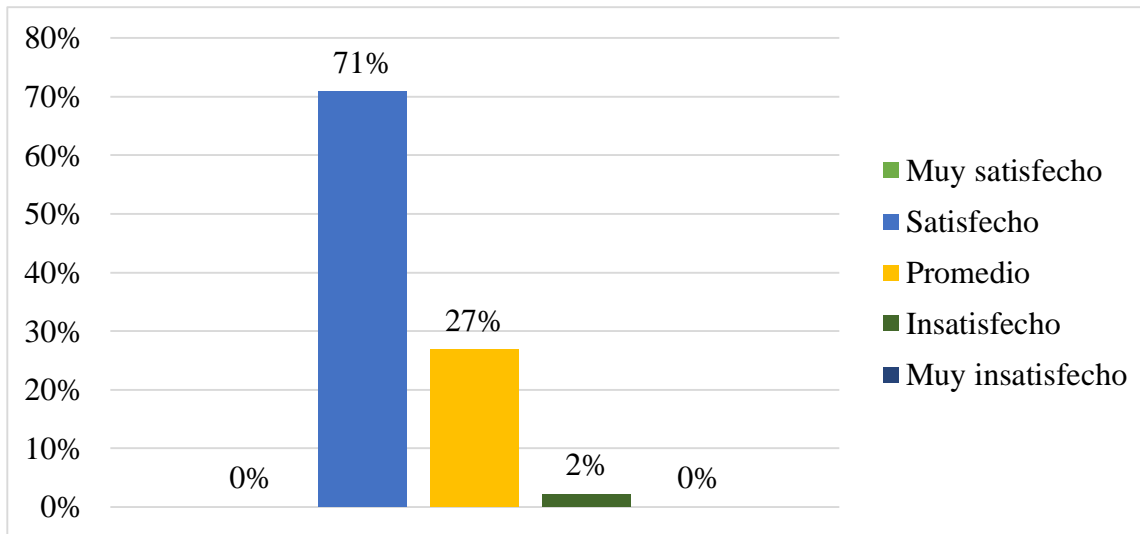


Figura 2 Nivel de Satisfacción Laboral.
 Fuente: Encuesta aplicada por el proyecto
 Elaboración: Propia

En la tabla 5 y figura 2, el 71% refiere que su nivel es Satisfecho. Se interpreta que el personal administrativo se siente complacido con la labor que ejecuta en su puesto de trabajo, el cual está en función de aspectos relacionados con el desarrollo personal, beneficios que brinda la institución, el sueldo y las políticas de la institución, relaciones laborales, aspectos físicos y materiales; y por último su desempeño hacia su trabajo.

Tabla 6

Relación del tipo de Cultura Organizacional Clan y Satisfacción Laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,356 ^a	2	,187
Razón de verosimilitudes	3,379	2	,185
Asociación lineal por lineal	3,218	1	,073
N de casos válidos	134		

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.
Elaboración: Propia.

En la tabla 6, la Chi-cuadrada calculada (3.356) es menor que la Chi-cuadrada tabulada (5.9915), lo que significa: no existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Clan y Satisfacción Laboral.

Tabla 7

Relación del tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y Satisfacción Laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,665 ^a	2	,022
Razón de verosimilitudes	6,005	2	,050
Asociación lineal por lineal	,009	1	,922
N de casos válidos	134		

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.

Elaboración: Propia.

Nota: a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

En la tabla 7, el Chi-cuadrado calculado (7.665) es mayor que la Chi-cuadrada tabulada (5.9915), lo que significa: Existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y Satisfacción Laboral.

Tabla 8

Relación del tipo de Cultura Organizacional Mercado y Satisfacción Laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,503 ^a	2	,472
Razón de verosimilitudes	1,859	2	,395
Asociación lineal por lineal	,256	1	,613
N de casos válidos	134		

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.

Elaboración: Propia.

Nota: a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,43.

En la tabla 8, el Chi-cuadrado calculado (1.503) es menor que el Chi-cuadrado tabulado (5.9915), lo que significa: no existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Mercado y Satisfacción Laboral.

Tabla 9

Relación del tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada y Satisfacción Laboral.

	Valor	gl	Sig.
			asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,486 ^a	2	,289
Razón de verosimilitudes	2,418	2	,299
Asociación lineal por lineal	1,948	1	,163
N de casos válidos	134		

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.

Elaboración: Propia.

Nota: a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .94.

En la tabla 9, la Chi-cuadrado calculado (2.486) es menor que el Chi-cuadrado tabulado (5,9915), lo que significa: no existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada y Satisfacción Laboral.

Validez y Confiabilidad del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Validez.

Se utilizó la validez de constructo por medio del análisis de componentes principales con rotación Varimax. Obtuvo un coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de ,689 y la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa ($p < ,000$), indicando que es oportuno el siguiente análisis. (Ver tabla 10).

Tabla 10

Análisis Factorial

Indicadores		Coefficientes
Medida Kaiser-Meyer-Olkin		
de adecuación de muestreo		,689
Prueba de esfericidad de Bartlett		
	Aprox. Chi-cuadrado	1152.442
	gl	351
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.
Elaboración: Propia

Se realizó un análisis factorial exploratorio, y de acuerdo a esto la escala obtuvo 10 componentes, los cuales explicaban un 69.30% de la varianza total. (Ver tabla 11):

Tabla 11

Análisis de 10 componentes principales.

Ítem	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	,829	,218								
6	,772					,288				
5	,688	,335								
7	,678					-,227	,263			
1	,431	,245	-,323			,265				,325
9	-,367		,318				,366		,342	
5		,789								
		,785								
9	,254	,752								
16		,621			,267		,223			
13		,524		,267		,225	,499			
11			,768							
21			,689	-,255						,269
20			0.56 2				,348	,344		
27				,806						
25				,773						
23			-,312	,584					,203	
17					,798					
4	,360			-,214	,605	,228		,245		
14	-,308			-,248	-,437	-,305	,251	,274		
3	,242					,796				
24		,349	,389		-,294	,510				
12	,263						,798			
26								,829		
18		,321	,278			,373		,510		
22									,900	
2										,917

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.

Elaboración: Propia

Confiabilidad.

El Alfa de Cronbach fue de 0.7 (Ver tabla 12).

Tabla 12

Consistencia Interna de la Escala de Opiniones SL-SPC (2005).

Indicadores		Coefficientes
Medida Kaiser-Meyer-Olkin		
de adecuación de muestreo		,689
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1152.442
Bartlett	gl	351
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos en agrupar de SPSS 23.
Elaboración: Propia

Discusión de resultados

La presente investigación científica “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018” tuvo como objetivo general determinar la relación entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo, utilizando un muestreo probabilístico estratificado. Los instrumentos Cultura Organizacional-OCAI de Cameron y Quinn (1999) y la Escala de Opiniones SL SPC-Palma (2005). Eligiendo como marco teórico el modelo de Sistema de Valores por Competencias de Cameron y Quinn, y la teoría de satisfacción laboral según Sonia Palma, quien toma de la teoría de dos factores de Herzberg, Mausner y Snyderman.

Considerando los resultados obtenidos, nos permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de Investigación (H_i), concluyendo que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018; dichos resultados se contrastan con la investigación realizada por Carazas, (2016), Neyra (2017) y Campaña (2015).

De los resultados obtenidos el tipo de Cultura Organizacional actual predominante en el personal administrativo es la de tipo de Cultura Organizacional Clan, alcanzando el 49%. Dichos resultados se contrastan con la investigación de Apaza (2016), quien halló que el tipo de cultura que más identificó al personal docente del Colegio Unión fue la Cultura del Clan. Esto quiere decir, según Cameron y Quinn (1999), que este tipo de Cultura Organizacional se basa en el control interno, interesándose por los trabajadores y manifestando sensibilidad a sus clientes (en este caso se tiene clientes internos, como estudiantes, docentes, y demás trabajadores; y clientes externos como proveedores, y comunidad local). Además, es un lugar muy afable para realizar

las laborales en donde la gente es compartida, la organización es parecida a una familia, donde el líder es tomado como un mentor para los trabajadores. Constituyen como preferencia el trabajo realizado en equipo, la colaboración y responsabilidad. En consecuencia, cabe mencionar y resaltar que el 33% del personal administrativo de dicha Universidad, también perciben un tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada, el cual según Cameron y Quinn (1999), menciona que es un lugar muy formal y estructurado, donde los procedimientos rigen lo que hacen los trabajadores, enfocados en la eficiencia, unidos por su política y sus reglas.

Los descubrimientos de los autores del modelo Marco de Valores en Competencia, permiten aseverar “las organizaciones efectivas son capaces de comportarse de forma flexible y a veces contradictoria” (Cameron y Quinn, 1999, p.71). Es decir, una organización también puede conservar y promover la estabilidad y el control en sus métodos, como sucede en la Cultura Organizacional Jerarquizada, de la misma forma que apoyan y promuevan la responsabilidad, la lealtad, como ocurre en las Cultura Organizacional Clan.

En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral que presenta el personal administrativo, el 71% refiere que su nivel es Satisfecho. Estos resultados indican según Palma (2004), que el personal administrativo se sentiría complacido con la labor que ejecuta en su puesto de trabajo y que este estaría en relación de aquellos aspectos como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Además, Rodríguez (2012) menciona acerca de la Teoría de dos factores de Herzberg, los principales factores intrínsecos o motivacionales publicados de la Harvard Business Review en 1987, como son: sensación de logro, reconocimiento, estar a gusto con la profesión, responsabilidad, sensación de progreso y crecimiento. Por ende, Debra y Campbell (2013) refieren que los factores motivacionales producen satisfacción laboral y son esenciales para aumentar la motivación de los trabajadores y

que destaquen en su trabajo. En consecuencia, la relación del tipo de Cultura Organizacional Clan y Satisfacción Laboral en el personal administrativo, los resultados indican que según la prueba de X^2 calculado (3.356) es menor que la X^2 tabulado (5.9915), lo que significaría que no existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Clan y Satisfacción Laboral en el personal administrativo. Así mismo, la relación del tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y Satisfacción Laboral en el personal administrativo. El X^2 calculado (7.665) es mayor que la X^2 tabulado (5.9915), lo que significaría que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y Satisfacción Laboral. Estos resultados se podrían interpretar según Cameron y Quinn (1999); que el personal administrativo percibe una Cultura Organizacional tipo Adhocracia, ya que la institución donde laboran se basa en los aspectos exteriores; pero basado en un elevado grado de flexibilidad e innovación. Caracterizado por el dinamismo, emprendimiento y la creatividad de su personal. Se enfatizan en mantenerse siempre en el progreso, conservar la creatividad y que el personal mantenga su desarrollo en sus habilidades. Todas las características antes mencionadas de ese tipo de Cultura Organizacional permiten que el personal se sintiera satisfecho con la labor que realiza.

La relación del tipo de Cultura Organizacional Mercado y Satisfacción Laboral en el personal administrativo, los resultados obtenidos según la prueba de chi-cuadrado, el X^2 calculado (1.503) es menor que el X^2 tabulado (5.9915), lo que significaría que no existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Mercado y Satisfacción Laboral.

La relación del tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada y Satisfacción Laboral en el personal administrativo, los resultados obtenidos indican según la prueba de chi-cuadrado, el X^2 calculado (2.486) es menor que el X^2 tabulado (5.9915), lo que significaría que no existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada y Satisfacción Laboral.

Conclusiones

1. Existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.
2. El 49 % de la muestra estudiada, el tipo de cultura Organizacional es Clan.
3. El 71 % de la muestra estudiada tiene un nivel de Satisfacción Laboral “Satisfecho”.
4. No existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Clan y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.
5. Existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.
6. No existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Mercado y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.
7. No existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Jerarquizada y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

Recomendaciones

- Se recomienda seguir realizando investigaciones con variables similares en distinta población por la importancia de tener un personal satisfecho y con una cultura organizacional actual adecuada que vaya de acuerdo a los objetivos institucionales. Asimismo, este tipo de investigaciones ayudan a poder tener conocimiento de la satisfacción y de la cultura organizacional, conocer los puntos que se deben mejorar para tener resultados positivos.
- Se recomienda contar con políticas institucionales que fomenten una cultura organizacional propicia como parte de la gestión universitaria en el gobierno de la Universidad Nacional de Tumbes.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Álvarez, D.M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.
- Apaza (2016). *Relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral del personal docente del colegio unión. Lurigancho, Lima, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1139>
- Boada, J. y Tous, J, (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología*, Universidad Tarraconensis, Tarragona España.
- Campana, H. (2015). *Cultura Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes – 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Cameron y Quinn (Ed). (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the competing values framework EUA*, Addison- Wesley Publishing Company, Inc.
- Cameron y Quinn, (2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Tahani_Fourah/post/Is_the_any_test_or_questionnaire_to_measure_the_organizational_climate_anyone_can_suggest/attachment/59d61f45c4

9f478072e97966/AS%3A271750183489537%401441801700739/download/Diagnosing+and+changing+organizational+culture+Based+on+the+competing+values+framework.pdf

Carazas, J. (2016). *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad nacional de Trujillo, 2016* (Tesis de pregrado).

Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/425>

Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1), 1–2. Recuperado

de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Chiavenato, I. (Ed). (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.

Debra, N. y Campbell, J. (Ed). (2013). *comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.

Fernández, C, Hernández, R y Batista, M, (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

Gonzales, Y. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-15-08611.pdf>

García, G. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas* (Tesis de pregrado). Recuperado de

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621313/2/TESIS+-GLADYS+GARCIA+PERALTA.pdf>

- Horsford y Bayarre (s.f). (Ed.). *Métodos y técnicas aplicadas a la investigación en atención primaria de salud*. Recuperado de <http://files.sld.cu/iss/2009/02/cursos-metodologia.pdf>
- Llacchua, F. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas*. Andahuaylas, 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/229>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación: Una propuesta ágil para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplinas afines*. Recuperado de http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf
- Marin, L. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=WPX_fCbunYcC&printsec=frontcover&source=gs_b_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Neyra, L. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en una Institución de justicia de Puno* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_0ae365c3add1e3559538d13deb0f5f29
- Nosnik. (Ed.). (2005). *Culturas Organizacionales: su origen, consolidación y desarrollo*. Editorial Gesbiblo, España
- Oliver, R. L. (1981). Medición y Evaluación de Procesos de Satisfacción en Entornos de Venta al por menor, *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.

- Olivares, R. (2013). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(3), 72-91. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67Comportamiento Organizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A, (Ed). (2004) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Rodríguez (Productor). (2012). *Teoría de los factores Herzberg* [Video de YouTube]. <https://www.youtube.com/watch?v=bfSmV5AjRtM&t=220s>.
- Salazar, A. (2008). *Estudio de la cultura organizacional, según Cameron y Quinn: caso de una empresa del sector asegurador venezolano* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>
- Silupú, S. (2015). *Relación entre el planeamiento estratégico y la cultura organizacional en la institución educativa N° “006 “Mercedes Matilde Avalos de Herrera” – Tumbes – 2015*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Tumbes.
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital roosevelt de Guatemala* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>

Serna, H. (Ed). (2003). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos*. Bogotá: 3R Editores.

Spector, P. E, (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks. doi://dx.doi.org/10.4135/9781452231549

Weiss, H. M. y Cropanzano, R. (1996). *Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work*. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/record/1996-98665-001>

Anexos

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018.

Población/Muestra	Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Instrumentos	Metodología
La población es de 265 y el tamaño de muestra es 134 administrativos.	¿Qué relación existe entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018?	-Determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.	-Identificar el tipo de Cultura Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. -Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. -Determinar la relación del tipo de cultura organizacional clan y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. -Determinar la relación del tipo de cultura organizacional adhocracia y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. -Determinar la relación del tipo de cultura organizacional mercado y la satisfacción laboral en	-H _i : Existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. -H _o : No Existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.	-Variable 1: Cameron y Quinn (2006, p. 16). Lo define como los valores obtenidos, costumbres, creencias, los supuestos subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones que se encuentran en una organización. Transmite identidad a los trabajadores, aporta un comportamiento no hablado que se manifiesta dentro de la organización. -Variable 2: Satisfacción Laboral: Palma, (2005). La define como aquella actitud que tiene el trabajador hacia la	-Variable Independiente: Cultura Organizacional (OCAD). -Variable Dependiente: Escala de Opiniones-SL SPC (2005).	-El tipo de investigación es cuantitativa y el diseño no experimental, transversal-correlacional.

			<p>el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.</p> <p>-Determinar la relación del tipo de cultura organizacional jerarquizada y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.</p>		<p>labor que ejecutar en su puesto laboral y que está en función de aspectos relacionados con el desarrollo personal, beneficios que brinda la empresa y el sueldo, políticas de la empresa, relaciones laborales, aspectos físicos y materiales y por último su desempeño hacia su trabajo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO N°02: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cultura Organizacional	Se manifiesta como los valores obtenidos, costumbres, creencias, los supuestos subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones que se encuentran en una organización. Transmite identidad a los trabajadores, aporta un comportamiento no hablado que se manifiesta dentro de la organización. Cameron y Quinn (2006, p. 16).	Clan:	Características Dominantes.	1 A
		Tipo de organizaciones, donde es un lugar muy amistoso y las personas comparten mucho entre sí.	Liderazgo Organizacional.	2 A
			Estilo Gerencial.	3 A
			Unión de la Organización.	4 A
			Énfasis Estratégico.	5 A
			Criterio de Éxito.	6 A
		Adhocracia:	Características Dominantes.	1 B
		Tipo de organizaciones donde son muy sensibles a los cambios rápidos.	Liderazgo Organizacional.	2 B
			Estilo Gerencial.	3 B
			Unión de la Organización.	4 B
			Énfasis Estratégico.	5 B
			Criterio de Éxito.	6 B
Mercado:	Características Dominantes.	1 C		
	Liderazgo Organizacional.	2 C		

		Tipo de organización donde el orden interno está garantizado por las normas.	Estilo Gerencial.	3 C
			Unión de la Organización.	4 C
			Énfasis Estratégico.	5 C
			Criterio de Éxito.	6 C
		Jerarquizada: La organización es un lugar organizado, formalizado y los procedimientos rigen y dicen a los trabajadores qué hacer.	Características Dominantes.	1 D
			Liderazgo Organizacional.	2 D
			Estilo Gerencial.	3 D
			Unión de la Organización.	4 D
			Énfasis Estratégico.	5 D
			Criterio de Éxito.	6 D
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es aquella actitud que tiene el trabajador hacia la labor que realiza; como: posibilidades de mejora personal, bienes	Significación de la Tarea.	Disposición de trabajo	3
			Esfuerzo	4
			Realización.	7
			Equidad y/o aporte material.	18
			Importancia del trabajo	21

<p>laborales y remuneratorios, las políticas de la empresa, relaciones laborales, circunstancias físicas y materiales que propicien un buen desempeño de sus tareas corporativas. Palma, (2005).</p>			22	
			25	
			26	
	Condiciones de Trabajo.	Existencia normas de actividad laboral.	Comodidad en ambiente laboral.	1
				8
				12
				14
				15
				17
				20
				23
				27
	Reconocimiento personal y/o Social.	Reconocimiento al trabajo.	Logros en el trabajo impacto.	6
				11
13				
19				

				24
		Beneficios Económicos.	Remuneraciones.	2
			Incentivos económicos.	5
				9
				10
				16

ANEXO N°03: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

RESOLUCIÓN N° 020-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 24 de enero de 2018.

VISTO: El Expediente N°118, del 18 de enero de 2017, correspondiente al informe N°019-2018/UNT/FACSO-U.INV., mediante el cual los docentes que constituyen la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, alcanzan, para su reconocimiento, el anteproyecto de tesis titulado **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018"**, que para optar el título profesional de licenciado en psicología, ha presentado el estudiante ANDY ENRRIQUE CALDERON ROMERO, informe con el que también se propone a los docentes que deben conformar el jurado calificador que tendrá a su cargo la evaluación de dicho documento académico; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 45.2 del artículo 45. de la Ley Universitaria N°30220 y el artículo 90. del Estatuto de esta Universidad, para optar el título profesional se requiere la presentación y sustentación de una tesis;

Que en conformidad con lo expuesto, deviene procedente el reconocimiento del anteproyecto de tesis titulado **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018"**, para efectos de su evaluación, como tal, por el jurado calificador que también se constituye con esta Resolución, en virtud de la propuesta formulada, al efecto, con el informe señalado en la referencia;

Que complementariamente a lo señalado en el considerando precedente, se impone la necesidad de efectuar, como corresponde, la designación del docente asesor de dicho documento académico;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte resolutiva;

En uso de las atribuciones que son inherentes al señor Decano de la Facultad de Ciencias Sociales;



ANEXO N°04: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

RESOLUCIÓN N° 056-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 29 de mayo de 2018.

VISTO: El expediente N°826, del 16 de mayo del 2018, correspondiente a la comunicación en la cual la presidenta del Jurado constituido con la Resolución Decanal N°020-2018/UNTUMBES-FACSO-D, del 24 de enero del 2018, alcanza el anteproyecto de tesis titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018", presentado por el estudiante ANDY ENRRIQUE CALDERÓN ROMERO, para optar el título de licenciado en psicología; y

CONSIDERANDO:

Que de lo consignado en el acta suscrita por los integrantes del indicado jurado, el 15 de mayo del año en curso y que obra en el expediente señalado en la referencia, se desprende que el mencionado anteproyecto de tesis ha sido debidamente corregido por el mencionado estudiante y favorablemente evaluado para efectos de su correspondiente aprobación como proyecto de tesis;

Que teniendo en cuenta lo expuesto, deviene procedente la aprobación del indicado documento, con el carácter de proyecto de tesis y cuya evaluación debe continuar a cargo de las docentes miembros de ese mismo jurado calificador;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente, en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte Resolutiva;

En uso de las atribuciones conferidas al señor Decano de la Facultad de Ciencias Sociales;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el proyecto de tesis titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018", presentado por el estudiante de la Escuela Profesional de Psicología ANDY



RESOLUCIÓN N° 056-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

ENRRRIQUE CALDERÓN ROMERO, para optar el título profesional de licenciado en psicología, documento cuyo texto forma parte de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCOMENDAR al Jurado Calificador constituido con la Resolución Decanal N°020-2018/UNTUMBES-FACSO-D, del 24 de enero del 2018, la evaluación del proyecto de tesis titulado **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018”**. Dicho Jurado tiene la siguiente conformación:

Presidenta: Dra. Eva Matilde Rhor García-Godos

Secretaria: Mg. CPC Armina Isabel Morán Baca

Vocal: Mg. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada.

ARTÍCULO TERCERO.- RATIFICAR al Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi, como asesor del proyecto de tesis titulado **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2018”**, designado como tal con la Resolución Decanal N° 020-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

ARTÍCULO CUARTO.- COMUNICAR la presente Resolución a los docentes aquí nominadas, para que actúen en consecuencia.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el veintinueve de mayo del dos mil dieciocho.

REGÍSTRASE Y COMUNICASE: (Fdo.) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Mg. WENDY JESÚS C. CEDILLO LOZADA, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C. c.
- RECTOR-VRACAD-VRINV-OGCDA
- FACSO-DEPS-DDPS-REG.TEC
- HIST. ACAD.-**Interesado**-Archivo
AIVD.
WJCL/Sec. Acad.
RMO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Mg. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada
SECRETARIA ACADEMICA

ANEXO N°05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018” viene siendo realizada por el estudiante Andy Enrique Calderón Romero, perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Psicología en la Universidad Nacional de tumbes. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral. Para la recolección de los datos se utilizarán do cuestionarios: Cuestionario Cultura Organizacional-OCAI y la escala de Opiniones SL-SPC Sonia Palma Carrillo (2005). Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá completar dichas encuestas. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al tesista o de no responderlas.

Desde ya se le agradece su participación.

Tumbes, ____ de julio de 2018.

PARTICIPANTE

INVESTIGADOR

ANEXO N°06: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

1. Ficha Técnica:

Nombre	: Cultura Organizacional (Organizational Cultural Assessment Instrument-OCAI).
Autor	: Kim Cameron y Robert Quinn.
Año	: 2006.
Administración	: Individual o colectiva.
Duración	: 15-20 minutos.
Aplicación	: Personal Administrativo UNTumbes.
Material	: Cuadernillo de preguntas.

2. Dimensiones:

Las dimensiones de la cultura se determinan a través atributos creados a partir de las respuestas a las seis preguntas del cuestionario. El primer ítem (A) trata de medir el grado de orientación de la organización a la cultura de “clan”, el segundo (B) trata de medir el grado de orientación de la organización a la cultura “adhocracia”, el tercero (C) mide el grado de orientación de la organización a la cultura de “mercado” y el cuarto (D) trata de medir la orientación a la cultura “jerarquizada”, todos ellos varían entre 0 y 100 en función de la media de las respuestas. Para calcular los resultados, se suman todas las puntuaciones de una opción de respuesta, por ejemplo, todas las puntuaciones otorgadas a la letra A y se dividen entre 6 y así con las demás letras (B, C y D) para obtener los promedios por cada letra. Estos resultados, pueden plasmarse en un eje de coordenadas que permitirá observar gráficamente las características y la orientación de la cultura organizacional.

3. Validez y Confiabilidad:

El cuestionario OCAI original fue validado en un grupo de 3406 trabajadores, en diferentes instituciones educativas en un promedio de 334 en Estados Unidos (Cameron y Freeman, 1991). Se dio a través de un escalamiento multidimensional (técnica donde se obtienen las dimensiones de los juicios de los encuestados acerca de la semejanza de dos cuestionarios). Este escalamiento multidimensional originó evidencia para la validez de constructo. Se llevó a cabo mediante la aplicación de dos cuestionarios: cultura organizacional OCAI y el Instrumento de Evaluación de Habilidades de Gestión). Así mismo, los valores asociados a la cultura organizacional clan en ambas encuestas, se ajustaban entre sí y se ubicaban en el mismo cuadrante; de la misma manera, los valores asociados a la cultura organizacional jerárquica y ambas se ubicaron en el mismo cuadrante; de la misma forma sucedió para la cultura organizacional adhocracia y la de cultura organizacional mercado. El estudio mostró que para el instrumento OCAI el coeficiente de alienación de Guttman y Lingoes fue de $r = .08$ y el coeficiente de Shepherd y Kruskal fue de $.06$; lo cual se pudo considerar como un modelo válido.

Quinn y Spreitzer (como se citó en Cameron y Quinn, 2006) realizaron una investigación con 800 trabajadores de 86 empresas de servicios que demostró la confiabilidad del OCAI. El alfa de Cronbach fue calculado para cada uno de los tipos de cultura organizacional: el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.74 para la cultura organizacional clan, 0.79 para la cultura organizacional adhocrática, 0.73 para la cultura organizacional jerarquizada y 0.71 para la cultura organizacional mercado.

ENCUESTA

Situación Laboral:

Nombrado ()

Contratado ()

Obrero Permanente ()

CAS ()

Tiempo de permanencia en la institución (en años):

Instrucciones

Consta de seis áreas y cada área tiene cuatro alternativas. Divida 100 puntos entre estas cuatro alternativas en función de cuan similares son a su propia organización. Otorgue un mayor número de puntos a la alternativa que se asemeje más a su organización.

Por ejemplo, en la pregunta número 1, si usted piensa que la alternativa A es muy similar a su organización, las alternativas B y C son un poco similares, y la alternativa D es muy poco similar, usted podrá otorgar 55 puntos a la alternativa A, 20 puntos a las alternativas B y C, y cinco puntos a la alternativa D.

Asegúrese de que el total de puntos sea igual a 100 puntos por cada una de las áreas.

1. CARACTERÍSTICAS DOMINANTES		ACTUAL
A	La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas disfrutan de la compañía de otros.	
B	La organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras. A las personas les gusta tomar riesgos.	
C	La organización está muy orientada a los resultados. La mayor preocupación es hacer el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas entre sí.	
D	La organización es muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos dicen a las personas qué hacer.	
TOTAL		100
2. LÍDERES DE LA ORGANIZACIÓN		
A	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros.	
B	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos.	
C	El liderazgo de la organización es generalmente usado para el asegurar el logro de los resultados.	
D	El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia.	
TOTAL		100
3. ESTILO GERENCIAL.		
A	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el trabajo en equipo,	

	el consenso y la participación.	
B	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad.	
C	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por la alta competencia y exigencias.	
D	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas.	
TOTAL		100
4. UNIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		
A	Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua.	
B	Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis en estar al límite.	
C	Lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas. El ganar y tener éxito son temas comunes.	
D	Lo que mantiene unido a la organización son las políticas y las reglas. Mantener a la organización en marcha es lo importante.	
TOTAL		100
5. ÉNFASIS ESTRATÉGICO		
A	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación.	
B	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos. El probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas.	

C	La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados.	
D	La organización enfatiza la permanencia y la estabilidad. La eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes.	
TOTAL		100
6. CRITERIO DE ÉXITO		
A	La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas.	
B	La organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo. Se debe ser líder en productos e innovación.	
C	La organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia. El liderazgo de mercado es la clave.	
D	La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.	
TOTAL		100

Fuente: Traducido y adaptado del inglés de: "Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework"(Cameron & Quinn, 1999)

ANEXO N°07: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

1. Ficha Técnica:

Nombre : Escala de Opiniones SL-SPC (2005).

Autor : Sonia Palma Carrillo.

Año : 2005.

Administración : Individual o colectiva.

Duración : 20 minutos.

Aplicación : Personal Administrativo UNTumbes.

Material : Cuadernillo de preguntas.

2. Dimensiones:

Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel de satisfacción hacia el trabajo con respecto a cuatro factores: Factor I: Significación de la tarea: Es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la institución o en el exterior. Los ítems que miden el factor I son el 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26. Factor II: Condiciones de trabajo: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se contribuye como facilitador de la misma. Los ítems que miden el factor II son: 1, 8, 12, 14,15, 17, 20, 23, 27. Factor III: Reconocimiento personal y/o social: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Los ítems que miden el factor III son: 6, 11, 13, 19, 24. Factor IV: Beneficios económicos: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros

de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los ítems que miden el factor IV son: 2, 5, 9, 10,16.

Tipificación: Baremos peruanos.

Puntuación: Permite medir el grado de satisfacción laboral para cada ítem a través de las siguientes alternativas: (TA) total acuerdo; se le otorga 5 puntos si es positivo y 1 si es negativo. (A) de acuerdo; se le otorga 4 puntos si es positivo y 2 si es negativo. (I) ni de acuerdo ni en desacuerdo; se le otorgara dos puntos si es positivo y si es negativo 2 puntos, (D) en desacuerdo; se le otorga 2 puntos si es positivo y si en negativo 4 puntos y (TD) total desacuerdo; se le otorgara 1 punto si es positivo y 5 si es negativo. La puntuación para un ítem va a depender si es positivo o negativo. Esta escala está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con una puntuación de uno a cinco, (escala de Likert); logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. (Ver tablas 13 y 14).

Tabla 13

Ítems positivos y negativos

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), de S. Palma, 2005.

Tabla 14

Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC.

Ítem	Total	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total
	Acuerdo				desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), de S. Palma, 2005.

Para la calificación del instrumento se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 15.

Tabla 15

Categorías Diagnósticas.

Nivel de Satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Tomado de la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma, 2005.

3. Validez y Confiabilidad.

La confiabilidad, Según Palma (2005) se obtuvo en trabajadores de Lima Metropolitana a través del método de consistencia interna, adquiriendo resultados mayores a 0.8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman: .84* y .81*, siendo $* \leq 0.5$.

En cuanto a la Validez, se evaluó del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 16 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a ,05, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a ,05. (Ver tabla 16).

Tabla 16

Análisis Factorial

Indicadores		Coeficientes
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,689
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1152.442
	gl	351
	Sig.	0.000

Fuente: Tomado de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), de S. Palma, 2005.

La autora también realizó el análisis factorial para explicar las correlaciones entre los ítems y los factores, para lo cual aplicó el método Varimax, a fin de interpretar el sentido y significado de los factores en la matriz de pesos factoriales, de la matriz rotada mostrada en la Tabla 17.

Tabla 17

Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC.

Ítem	Componente			
	1	2	3	4
1		,760		
2				,631
3	,633			
4	,534			
5				,779
6			,539	
7	,685			
8		,833		
9				,644
10				,566
11			,663	
12		,697		
13			,639	
14		,376		
15		,714		
16				,578
17		,624		
18	,589			
19			,584	
20		,767		
21	,694			
22	,802			
23		,804		
24			,210	
25	,759			
26	,765			
27		,452		

Fuente: Tomado de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), de S. Palma, 2005.

ESCUESTA

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Total acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En desacuerdo: D

Total desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que hago.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					

15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta cómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. El ambiente físico donde laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	