

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCABELICA SEDE CENTRAL, 2019

Presentado por:

Bach. Adm. FLORES DURAN, Nohely Consuelo

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Para mi señora madre, Consuelo; con el
sentimiento más sublime, de amor de hija.

Para mi esposo Antonio, mi compañero
incondicional.

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador y padre celestial, por su infinita misericordia y amor incondicional.

A la mujer quién me dio la vida y me brinda su amor y apoyo día a día, Consuelo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo cada una de las disposiciones señaladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento ante ustedes la tesis titulada “La cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central, 2019”, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Aguardando que el presente trabajo de investigación contribuya como fuente de sabiduría a todos los investigadores en la rama de la Administración.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| PRESENTACIÓN | iv |
| ÍNDICE | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | xii |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.1 Situación problemática | 14 |
| 1.2 Problemas de la investigación | 17 |
| 1.2.1 Problema general | 17 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 17 |
| 1.3 Justificación | 17 |
| 1.3.1 Justificación teórica | 17 |
| 1.3.2 Justificación práctica | 18 |
| 1.4 Objetivos de la investigación | 18 |
| 1.4.1 Objetivo general | 18 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 18 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 20 |

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 20 |
| 2.2 Bases teóricas | 26 |
| 2.3 Glosario de términos | 35 |
| CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES | 37 |
| 3.1 Hipótesis general | 37 |
| 3.2 Hipótesis específicas | 37 |
| 3.3 Identificación de variables | 38 |
| 3.4 Operacionalización de variables | 38 |
| 3.5 Matriz de consistencia | 38 |
| CAPÍTULO IV METODOLOGÍA | 40 |
| 4.1 Tipo de investigación | 40 |
| 4.2 Nivel de investigación | 40 |
| 4.3 Diseño de la investigación | 41 |
| 4.4 Unidad de análisis | 42 |
| 4.5 Población de estudio | 42 |
| 4.6 Tamaño y selección de la muestra | 42 |
| 4.7 Técnica e instrumento de recolección de datos | 43 |
| 4.8 Método de análisis de estado | 43 |
| CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | 44 |
| 5.1 Análisis e interpretación de resultados | 44 |
| 5.2 Prueba de hipótesis | 60 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 72 |
| CONCLUSIONES | 75 |
| RECOMENDACIONES | 76 |

| | |
|--------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA | 78 |
|--------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------|----|
| Tabla N° 1 | 44 |
| Tabla N° 2 | 45 |
| Tabla N° 3 | 46 |
| Tabla N° 4 | 46 |
| Tabla N° 5 | 47 |
| Tabla N° 6 | 48 |
| Tabla N° 7 | 49 |
| Tabla N° 8 | 50 |
| Tabla N° 9 | 51 |
| Tabla N° 10 | 52 |
| Tabla N° 11 | 53 |
| Tabla N° 12 | 54 |
| Tabla N° 13 | 55 |
| Tabla N° 14 | 56 |
| Tabla N° 15 | 57 |
| Tabla N° 16 | 58 |
| Tabla N° 17 | 59 |
| Tabla N° 18 | 60 |
| Tabla N° 19 | 61 |
| Tabla N° 20 | 61 |
| Tabla N° 21 | 62 |

| | |
|-------------|----|
| Tabla N° 22 | 64 |
| Tabla N° 23 | 64 |
| Tabla N° 24 | 64 |
| Tabla N° 25 | 66 |
| Tabla N° 26 | 66 |
| Tabla N° 27 | 67 |
| Tabla N° 28 | 68 |
| Tabla N° 29 | 69 |
| Tabla N° 30 | 69 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---------------|----|
| Gráfico N° 1 | 44 |
| Gráfico N° 2 | 45 |
| Gráfico N° 3 | 46 |
| Gráfico N° 4 | 47 |
| Gráfico N° 5 | 48 |
| Gráfico N° 6 | 49 |
| Gráfico N° 7 | 50 |
| Gráfico N° 8 | 51 |
| Gráfico N° 9 | 52 |
| Gráfico N° 10 | 52 |
| Gráfico N° 11 | 53 |
| Gráfico N° 12 | 54 |
| Gráfico N° 13 | 55 |
| Gráfico N° 14 | 56 |
| Gráfico N° 15 | 57 |
| Gráfico N° 16 | 58 |
| Gráfico N° 17 | 59 |
| Gráfico N° 18 | 60 |
| Gráfico N° 19 | 61 |
| Gráfico N° 20 | 63 |
| Gráfico N° 21 | 65 |
| Gráfico N° 22 | 67 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, es de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal.

La muestra está conformada por 185 servidores de una población total de 358 servidores públicos, siendo el instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Los datos obtenidos fueron codificados y tabulados, siendo luego sometidos a un proceso estadístico, teniendo la presentación de los resultados con tablas y gráficos.

También, se aplicó el Chi cuadrado como estadístico de prueba, el que nos permitió contrastar la hipótesis general, concluyendo que la cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica sede central.

Para finalizar, se señala las conclusiones y recomendaciones de la tesis desarrollada.

Palabras claves: cultura organizacional, satisfacción laboral, servidores públicos.

ABSTRACT

This research work is applied, descriptive and correlational level of quantitative approach and non-experimental cross-sectional design.

The sample is made up of 185 servers from a total population of 358 public servants, the data collection instrument being the questionnaire.

The data obtained were coded and tabulated, being then subjected to a statistical process, presenting the results with tables and graphs.

Also, Chi square was applied as a statistical technique, which allowed us to test the general hypothesis, concluding that the organizational culture positively influences the job satisfaction of public servants of the Regional Government of Huancavelica headquarters.

Finally, the conclusions and recommendations of the thesis developed are indicated.

Keywords: organizational culture, job satisfaction, public servants.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Regional de Huancavelica, es una institución pública encargado de la administración superior con eficiencia y transparencia de la gestión pública de su jurisdicción como región, siendo uno de sus objetivos el desarrollo integral y sostenido, dentro de un marco democrático y de práctica de valores.

Es por ello que es de suma importancia que los servidores públicos de la entidad se sientan comprometidos con la política y filosofía institucional, siendo reflejado con el desarrollo de una cultura organizacional positiva que conllevará a su vez con la satisfacción laboral de cada servidor.

En tal sentido, se señala como objetivo general de la presente investigación, determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica sede central.

A continuación, se desgrega y detalla los siguientes capítulos en las cuales fue desarrolla la presente tesis:

Capítulo I, se identifica el planteamiento del problema, justificación del estudio y objetivos.

En el **capítulo II**, se desarrolla el marco teórico, que contiene los antecedentes internacionales y nacionales relacionados con el problema de investigación; asimismo, la información teórica de las variables de estudio y sus dimensiones

correspondientes a fin de fortalecer e incrementar los conocimientos de la presente investigación.

El **capítulo III**, expone la hipótesis general e hipótesis específicas. También, se desarrolla la operacionalización de variables, estableciéndose los indicadores a fin de simplificar la medición de las dimensiones por cada variable de estudio.

En el **capítulo IV**, se presenta la metodología de investigación. Al respecto, se empleó el método descriptivo correlacional, en razón que manifiesta la incidencia o influencia entre las variables de estudio con la realidad concreta; asimismo, el diseño de la investigación es no experimental transversal o transeccional.

El **capítulo V**, expone la presentación de resultados. Sobre el particular, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados, siendo demostrados estadísticamente fidedigno, a fin de comprobar la influencia entre la variable independiente y variable dependiente, que nos permite demostrar las hipótesis planteadas.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones, formuladas con la intención de fortificar la afiliación entre los servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica, a fin de mejorar su convivencia laboral.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Hoy en día, el talento humano es el recurso vital en las organizaciones para el crecimiento y logro de los objetivos de cada entidad o institución.

Al respecto, para un desenvolvimiento competente de los trabajadores, es necesario que la institución o entidad cuente con una infraestructura y equipamiento concordante a la naturaleza de sus actividades y, que éstas mismas se encuentren en constante mejoría.

Teniendo en cuenta los factores físicos de la entidad, éstos influirán en el estado de ánimo de los trabajadores en el día a día de sus actividades, los mismos que serán influidos para práctica de la cultura organizacional, como sello institucional. Hay que tener presente, que el trabajador que comparte la cultura organizacional mejorará notablemente su rendimiento, lo que le permitirá una satisfacción laboral positiva.

Asimismo, sobre la cultura organizacional Chiavenato (2009) señala que es un conjunto de comportamientos, creencias, hábitos, identidad cultural; que se convierten como insignia de la organización.

La satisfacción laboral del servidor, se relaciona con las actitudes reflejadas a través de su rendimiento y comportamiento en su entorno laboral.

Según Robbins y Judge (2013) sostiene que la satisfacción laboral “describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características”. (p. 74)

El Gobierno Regional de Huancavelica, es el organismo encargado de la administración superior de la misma región. Como entidad del estado, organiza y conduce la gestión pública regional con transparencia y eficiencia, con el propósito de lograr la sostenibilidad de la región con un desarrollo integral y democrático.

Las oficinas de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica, cuenta con servidores públicos que vienen trabajando bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, Contratación Administrativa de Servicios (Decreto Legislativo N° 1057 – CAS) y otros.

En la mayoría de los servidores se puede observar que sus labores lo realizan de forma poca proactiva, sin iniciativa para la solución de conflictos o problemas que se presentan; conllevando a generarse el trabajo individual y grupal más no en equipo; éstos malestares se ven reforzados por las condiciones de trabajo existentes, siendo los siguientes:

Variación continúa de designación de funcionarios en puestos de confianza, y adjudicación de puestos de trabajo sin consideración alguna de las aptitudes y actitudes a nivel profesional que requiere cada oficina, prevaleciendo intereses políticos.

Poco compromiso laboral por los servidores públicos nombrados en la entidad, generando conflicto entre trabajadores administrativos y jefes de las diferentes oficinas.

Estos aspectos en mención, se suman a la posible presencia de problemas extra institucionales, los que de manera indirecta afectarán al rendimiento laboral.

No emprender las dificultades señaladas podría progresar a mayor magnitud, siendo las consecuencias más visibles generándose mayor índice de servidores ausentes emocionalmente, así como desmotivados que será notorio en su rendimiento laboral, poniendo en riesgo los objetivos de la entidad.

Para analizar y tratar el problema desde la perspectiva de la satisfacción laboral en los servidores públicos, se hace necesario y fundamental crear una cultura organizacional favorable, con el propósito de generar un cambio positivo en beneficio de los objetivos y metas de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica.

1.2 Problemas de investigación

1.2.1 Problema general

¿Qué influencia existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué influencia existe entre las normas y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central?
- b) ¿Qué influencia existe entre los valores dominantes y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central?
- c) ¿Qué influencia existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación se realiza con la finalidad de contribuir al conocimiento existente sobre la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos, contrastando los resultados que permitirán obtener conclusiones que serán organizados en propuestas; demostrando que la buena práctica de una cultura organizacional mejora la satisfacción laboral en los servidores públicos.

1.3.2 Justificación práctica

Esta investigación se realiza ante la necesidad de mejorar la buena práctica de una cultura organizacional en el interior de la organización o entidad.

Asimismo, los favorecidos de forma directa con los resultados y recomendaciones de la presente investigación, serán los servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica

Del mismo modo, los usuarios y administrados externos son favorecidos; en razón, que habrá mejoría de manera objetiva en su atención a sus requerimientos, por parte de los servidores públicos.

De igual forma, las sugerencias ayudarán al titular de la entidad y demás autoridades de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica, en mejorar las prácticas motivacionales en los servidores públicos, para lograr un mejor desenvolvimiento y su satisfacción laboral de los mismos.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de las normas en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

- b) Determinar la influencia de los valores dominantes en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.
- c) Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Celi (2015), su presente investigación titulada “*Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la PUCE SD., 2014*”:

Consistió en realizar un estudio de la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral de los docentes. Esta investigación se realizó con un enfoque cualitativo y cuantitativo en la Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo (PUCE SD), ubicada en la ciudad de Santo Domingo de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Se aplicó una encuesta a los 124 docentes con actividades de docencia y de gestión; además una entrevista dirigida a 19 directivos del área académica de la Sede. Los resultados obtenidos permitieron identificar que los docentes conocen elementos

principales de la cultura organizacional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos.

Virginia (2016), en su investigación titulada *“La cultura organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)”*:

Plantea como objetivo general de estudio, caracterizar la cultura del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria en el momento de cambio organizacional, a partir del proceso de internacionalización del PEI (Plan Estratégico Institucional) y su incidencia en el proceso de cambio organizacional. La investigación es de tipo descriptiva e incluye un diseño longitudinal, recogiendo la información en un período establecido del año 2005 al año 2007. Se utilizó la técnica de la observación. La presente investigación, ha recolectado material de información de la organización de manera global, es decir, en todas las áreas y niveles de los miembros que conforman la organización, reflejando el sentir y pensar de cada uno de ellos.

Lanas (2014), en su investigación titulada *“La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito”*:

Tiene como objetivo fundamental determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del área de administración de recursos humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores. La investigación es de tipo correlacional y no experimental, la población total es de 33 funcionarios, se aplicó como instrumento el cuestionario. La conclusión general expone que la cultura

organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios, con la recomendación brindada se tiene por finalidad la optimización de la satisfacción en el rendimiento de los servidores del área de administración de recursos humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Salazar (2013), en su investigación titulada *“Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala”*:

Tiene como objetivo establecer la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. El estudio es de diseño descriptivo, transversal, correlacional y de enfoque cuantitativo. La población de estudio está conformada por los trabajadores, con un total de 46 personas. Se empleó dos instrumentos para la medición por variable. El primer instrumento que mide la cultura organizacional de Cameron y Quinn, y el segundo que mide la satisfacción laboral de José L. Melía. Los resultados obtenidos señalan que se encontró relación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt.

Villegas (2017) en su investigación titulada *“Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo”*:

Tiene como objetivo, analizar el impacto que la cultura organizacional ejerce sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en

una empresa farmacéutica, ubicada en Guacara, Estado Carabobo. La investigación se desarrolló bajo la modalidad de estudio de campo y es de tipo explicativa, siendo su población total de 21 personas que integran la organización. En el caso de esta investigación, se utilizó el instrumento utilizado en una investigación denominada *Modelo para la Gestión del Cambio Organizacional en las PYME*, con cincuenta y seis (56) ítems basados en los atributos para medir cultura propuesta por la firma Hay Group. La principal conclusión que se deriva de los resultados emitidos por el staff gerencial, es que la organización bajo estudio, se caracteriza a nivel cultural por la presencia de varias subculturas, sin que se puedan distinguir un prototipo dominante de cultura, tal como lo evidencian los siguientes resultados: atributos de cultura funcional (25.23%), atributos de cultura de procesos (24.30%), atributos de cultura de tiempo (26.76%), atributos de cultura Network o red (23.69%).

2.2.2 Antecedentes nacionales

Alarcón y Ruiz (2016), en su presente investigación titulada “*La cultura organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales de la empresa Alpes Chiclayo SAC*”:

Su objetivo general es determinar la influencia de la cultura organizacional en las relaciones interpersonales. La metodología es descriptiva – correlacional., de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 50 trabajadores. Como instrumento se utilizó el cuestionario. La presente investigación tiene como conclusión que

existe influencia entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa Alpes Chiclayo SAC.

Hilario (2017), la presente investigación titulada “*Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión SAC de la ciudad de Lima*” tiene:

Como objetivo general expresar la medida en que la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. Es de tipo no experimental, con diseño correlacional. Su población y muestra es de 24 personas. El instrumento aplicado fue el cuestionario de Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI); y el cuestionario de S 21/26 de Melía, bajo la medición de la escala tipo Likert. Como resultado se evidencia la relación directa que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión SAC.

Huangal (2017), en su presente investigación “*Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas*”:

Tiene como objetivo establecer la relación existe entre Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas. La metodología empleada corresponde al esquema del método hipotético deductivo y tipo correlacional. Del mismo modo, es de diseño no experimental. También la población censal de estudio corresponde a 100 servidores del área de recursos humanos. Se utilizó

como instrumento un cuestionario por variable, para la variable 1, consta de 60 preguntas, y para la variable 2 consta de 37 preguntas. El resultado obtenido con $Rho=0.960$ determina que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral para los administrativos de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, con un índice de correlación 99%.

Jiménez (2018), en su investigación titulada “*Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Desaguadero, Chucuito - Puno*”:

Tiene como objetivo general, determinar de qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral. Se utilizó el método hipotético deductivo bajo el paradigma cuantitativo con un diseño no experimental, tipo investigación explicativo; para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento utilizado cuestionario. Y la muestra estudiada fue la totalidad de la población que representa 32 trabajadores administrativos. Se obtuvo el resultado de esta investigación un alto nivel de significancia entre variables cultura organizacional y el desempeño laboral.

Lino (2017), en su investigación titulada “*Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho*”:

Su objetivo principal es determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho. La muestra de estudio estuvo conformada

por 250 trabajadores nombrados. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Como instrumento de diagnóstico se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Los resultados de las encuestas a la prueba estadística de Rho de Spearman, se apreciaba que si existen relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral.

2.2 Bases teóricas

La importancia de valorar el talento humano debe enfocarse en el desarrollo de sus propias capacidades reflejadas en las labores que realiza en las instituciones y organizaciones; conllevando a su realización profesional y satisfacción en cada uno de ellos.

En Perú, en estos últimos años se viene emprendiendo la importancia del valor significativo del talento humano inmerso en las instituciones a nivel público y privado, como potencial para el logro de sus objetivos institucionales y su éxito.

Asimismo, cada institución u organización posee características intangibles que la diferencia de las demás, como pueden ser: comportamiento, mentalidad, presencia, etc., mucho de estos fenómenos se deriva de su cultura. Entendiéndose de ello que la cultura es su sello distintivo ante la sociedad.

A fin de sustentar el presente trabajo de investigación, se desarrolla los principales conceptos con relación a nuestras variables de estudio, que es cultura organizacional y satisfacción laboral.

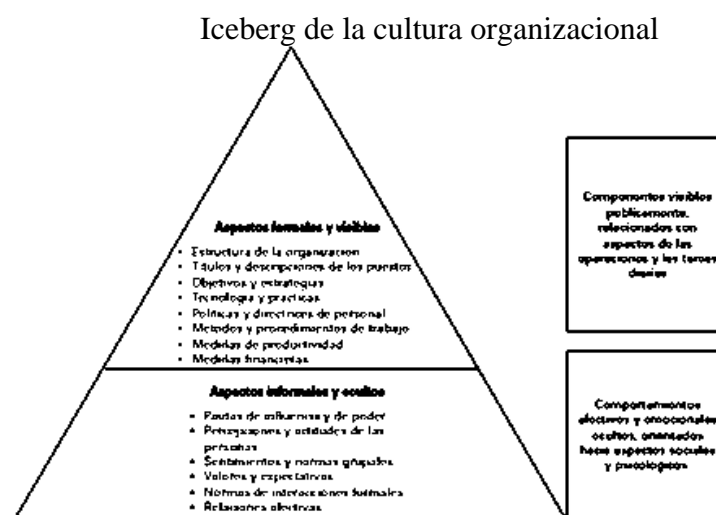
Conceptualización de la variable independiente: cultura organizacional

Definición

Según Chiavenato (2009) realiza una comparación con la persona, al mencionar que cada persona posee una cultura propia, lo mismo que viene a hacer en la organización que posee su cultura específica.

Al respecto, el autor hace mención que como primer paso es conocer su cultura de la organización, posterior a ello la convivencia laboral nos hace partícipes de sus actividades, interactuando con las personas y actitudes que permitirá la asimilación de su cultura organizacional o filosofía corporativa.

Asimismo, el autor en mención, realiza la comparación de la cultura organizacional con un iceberg, señalando que la parte superior son los aspectos visibles de la organización; y, la parte sumergida están los aspectos invisibles encontrándose la psicológica y sociológica de la organización, tal y como se puede apreciar en la siguiente imagen:



Fuente: adaptación por la autora de la tesis

Igualmente, Sorlózano (2015) nos dice que “la cultura organizacional es un sistema de valores y creencias que comparten las personas de una organización, que es considerada como la personalidad de la empresa”. (p. 338).

De la misma forma, Schein (2012), señala que la cultura organizacional viene a ser aparentes formas de comportamientos convividos y compartidos que se desarrolla y aprende durante la adaptación de manera interna o externa; de acuerdo con el concepto que desarrolla el autor, se entiende que en la convivencia laboral todas las acciones o actitudes que se desarrollan son aprendidas y adaptadas, siendo asimiladas por los nuevos miembros que se integren.

Características de cultura organizacional

Chiavenato (2009), señala que una característica principal de la cultura organizacional es la compleja combinación de creencias, comportamiento, mitos, supuestos, etc., que al interactuar reflejan el modo de funcionar de la organización.

Asimismo, el autor en mención señala, seis características principales de la cultura organizacional que influyen en la satisfacción laboral, que se describe a continuación:

- ✓ *Regularidad de los comportamientos observados*: se refiere a la forma de expresión verbal y conductas semejantes y/o diferentes en las interacciones de los miembros de la organización.

- ✓ *Normas*: describe los instructivos que señalan los procedimientos de hacer las cosas, como pueden ser: normas administrativas, normas legales y normas internas de trabajo.
- ✓ *Valores dominantes*: son los principios que resguardan a la organización y que debe ser practicado por los miembros en su totalidad, considerándose el respeto y responsabilidad, transparencia y honestidad, aprendizaje y adaptabilidad, etc.
- ✓ *Filosofía*: describe los paradigmas que manifiestan las creencias sobre el trato que deben recibir los usuarios internos y externos de la organización, teniendo como eje central la misión, visión y objetivos institucionales.
- ✓ *Reglas*: son las normativas que rigen para la convivencia en la organización.
- ✓ *Clima organizacional*: es la percepción del ambiente físico, los equipos óptimos, ventilación adecuada, temperatura, colores, nivel de contaminación, las instalaciones, etc., de la organización donde se interrelaciona el personal con el trato a los usuarios internos y externos.

Por su parte Robbins y Judge (2013), afirman que la cultura organizacional es un sistema compartido por los integrantes, haciendo que su institución se diferencia de las demás.

De igual forma, los autores en mención distinguen siete características importantes de la cultura organizacional; siendo las siguientes:

- ✓ *Innovación y toma de riesgo:* nivel de impulsar a los empleados a descubrir su creatividad con la innovación y afrontar riesgos.
- ✓ *Atención a los detalles:* nivel de observar e interesarse en los detalles.
- ✓ *Orientación a los resultados:* nivel de enfocarse al resultado final sin fijarse en los procesos que conlleve.
- ✓ *Orientación a la gente:* nivel de toma de decisiones por la gerencia, teniendo en cuenta las consecuencias para el personal.
- ✓ *Orientación a los equipos:* nivel de desarrollo de las diversas actividades en equipos de trabajo.
- ✓ *Dinamismo:* nivel de personas emprendedoras.
- ✓ *Estabilidad:* nivel de conservación del status quo.

Importancia de cultura organizacional

La cultura organizacional promueve el trabajo en equipo de todo el trabajador de la organización, con la finalidad de generar una mayor interrelación y sociabilidad fomentando un trabajo eficiente.

Al respecto, Alles (2008) señala que la cultura organizacional es importante en la organización para su desarrollo y éxito.

Tipos de cultura organizacional

Los autores, Robbins y Judge (2013), indica tres tipos de culturas:

- ✓ *Cultura dominante:* es aquella que exterioriza los valores ejes o primordiales que son compartidos en su generalidad con los trabajadores de la organización.

- ✓ *Cultura fuerte*: refleja el porcentaje mayor en los trabajadores sobre el juicio de los valores y la misión de la organización.
- ✓ *Sub culturas*: que puedan existir en la misma organización.

Por otra parte, Hellriegel et al. (2009), manifiesta la existencia de cuatro tipos de cultura organizacional, que se presenta en el siguiente esquema:



Fuente: elaboración propia

Medición de la cultura organizacional

Conforme a Mora (2009), las mediciones de la cultura empresarial son mediante el análisis de las historias, ceremonias, símbolos y rituales para obtener señal alguna; y para su corroboración se puede acudir a la recolección de información con la aplicación de cuestionarios y/o entrevistas.

Del mismo modo Alles (2008), coincide al señalar como método más usual emplear los cuestionarios y entrevistas; a ello agrega las anécdotas y rituales que es parte de cada organización.

Conceptualización de la variable dependiente: satisfacción laboral

Definición

La satisfacción laboral se refiere al grado de conformidad de la persona con relación a su entorno laboral; incidiendo en la actitud del trabajador frente a sus actividades laborales, deduciéndose que la satisfacción laboral surge a partir del trabajo real y las expectativas del trabajador.

Al respecto, el autor Marcano (2010), define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo, resultado de las experiencias laborales de cada individuo. Asimismo, señala que la satisfacción laboral incide en su comportamiento, que puede generar una actitud positiva o negativa viéndose reflejado en sus actividades laborales.

Del mismo modo, Davis y Newstrom (2003), señalan que la satisfacción laboral, es el conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables, con los que los trabajadores perciben su trabajo.

Asimismo, Robbins y Judge (2013), señalan que la satisfacción laboral señala un sentimiento positivo del cargo que desempeña un trabajador.

Características de satisfacción laboral

Según Fuentes (2012), señala que la satisfacción laboral necesita de los valores personales, niveles de aspiración, el rumbo del éxito profesional y el grado de responsabilidad.

Asimismo, hace referencia que se debe motivar y asistir a la persona a fin que consiga la mayor satisfacción de su trabajo.


Importancia de satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2013), considera que es importante la satisfacción laboral de los trabajadores, en razón, que un trabajador satisfecho aspira a superar las expectativas del cargo que desempeña y también está propenso en hacer comentarios positivos de la organización.

Tipos de satisfacción laboral

Según el análisis de la satisfacción:

Para Fuentes (2012), se clasifica en:

| Satisfacción general | Satisfacción por facetas |
|---|--|
| <p>Explica la satisfacción que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo.</p>  | <p>Explica el menor o mayor grado de satisfacción de un trabajador, frente a específicos aspectos de su organización; y pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agradecimiento ✓ Equipos de trabajo ✓ Bonos de productividad ✓ Supervisión permanente ✓ Infraestructura adecuada ✓ Normas internas de trabajo |

Fuente: adaptación por la autora de la tesis

Según a las evaluaciones:

Robbins y Judge (2013), clasifican en dos tipos, la primera *satisfacción laboral positiva* y la segunda *satisfacción laboral negativa*: “(...) Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (...)”. (p. 74)

Según las aspiraciones del trabajador

Landy y Conte (2005), plantean cuatro formas de satisfacción laboral:

- ✓ *Satisfacción estable*: orientada en que la persona se encuentre motivada en aspiraciones en otras áreas de la vida, viéndose
- ✓ *Satisfacción progresiva*: cuando la persona está satisfecho con su trabajo a la medida que acrecienta sus aspiraciones.
- ✓ *Satisfacción conformista*: señala que la persona no desarrolla esfuerzo alguno para el logro de objetivos mayores como el crecimiento laboral y profesional.
- ✓ *Seudo – satisfacción*: es reemplazar una satisfacción adecuada por otras necesidades que se generan por falsas sensaciones de satisfacer una necesidad no importante.

Medición de satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013), desarrollaron dos formas de medición:

La primera es la *puntuación general única*, que consiste en la respuesta a una pregunta en función a que los trabajadores que tan satisfechos se encuentran en su trabajo; para ello se considera como posibles respuestas de “muy satisfecho a muy insatisfecho”, en los valores de 1 al 5.

Como segundo es la *suma de facetas del puesto de trabajo*, que permite identificar en un puesto de trabajo los elementos fundamentales.

De la misma forma, Newstrom (2011), señala como un método para la medición de la satisfacción laboral la aplicación de una encuesta de calidad de vida laboral.

2.3 Glosario de términos

- ✓ **Ámbito físico:** se refiere al espacio de trabajo y las condiciones básicas de iluminación, ventilación, equipamiento, muebles e higiene.
- ✓ **Cultura:** es el conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial en una época, grupo social, etc.
- ✓ **Cultura organizacional:** es el conjunto de normas y valores que las personas tienen en el interior de una determinada organización; convirtiéndose en el núcleo humano de la organización. Es el comportamiento de la sumatoria de sus trabajadores, es la imagen que brinda la organización a la sociedad en la que está inserta, es el proceso de selección de sus empleados y de sus proveedores.
- ✓ **Entidad:** es toda colectividad que puede considerarse como una unidad, utilizándose para nombrar a una compañía que se toma como persona jurídica.
- ✓ **La intrínseca:** innato de las personas, comprendiendo su eficiencia, su eficacia, el nivel de productividad, su comportamiento, etc.
- ✓ **Organización:** es un sistema social formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común.
- ✓ **Remuneraciones:** sueldo que percibe un servidor por sus servicios profesionales prestados a una organización o institución.
- ✓ **Satisfacción:** es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

- ✓ **Satisfacción laboral:** nivel de conformidad con su entorno laboral de la persona, incidiendo en las actitudes del trabajador frente a sus labores.
- ✓ **Servidor público:** es aquella persona que desempeña labores de ejecución de servicios públicos.
- ✓ **Talento humano:** conjunto de personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizar.
- ✓ **Trabajo en equipo:** es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto, implicando la coordinación y participación de dos o más personas orientadas al alcance de objetivos comunes.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

La cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

3.2 Hipótesis específicas

- a) Las normas influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.
- b) Los valores dominantes influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.
- c) El clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente: cultura organizacional

Definición

Chiavenato (2009) señala que la cultura organizacional “refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización” (p. 126).

3.3.2 Variable dependiente: satisfacción laboral

Definición

Según Robbins y Judge (2013) sostiene que la satisfacción laboral “describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p. 74).

3.4 Operacionalización de variables

| Variables | Indicadores |
|--|--|
| Variable independiente: Cultura organizacional | ✓ Normas ✓ Valores dominantes ✓ Clima organizacional |
| Variable dependiente: Satisfacción laboral | ✓ Ámbito físico ✓ Remuneraciones y prestaciones ✓ Intrínseca |

3.5 Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES |
|---|---|--|---|---|
| Problema general ¿Qué influencia existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central? | Objetivo general Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. | Hipótesis general La cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. | Variable independiente Cultura organizacional | ✓ Normas ✓ Valores dominantes ✓ Clima organizacional |
| Problemas específicos a) ¿Qué influencia existe entre las normas y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central? b) ¿Qué influencia existe entre los valores dominantes y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central? c) ¿Qué influencia existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central? | Objetivos específicos a) Determinar la influencia de las normas en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. b) Determinar la influencia de los valores dominantes en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. c) Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. | Hipótesis específicos a) Las normas influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. b) Los valores dominantes influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. c) El clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central. | Variable dependiente Satisfacción laboral | ✓ Ámbito físico ✓ Remuneraciones y prestaciones ✓ Intrínsecas |

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que tiene como propósito solucionar un problema o planteamiento específico.

Según Oseda, D., Chenet, M., Hurtado, D., Chávez, A., Patiño, A. y Oseda, M. (2015), la investigación aplicada “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren”. (p. 160)

4.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional.

Es **nivel descriptivo**, porque a través de la observación podemos describir los fenómenos de estudio en una realidad definida. En tal sentido, dicho concepto se refuerza con la definición de Oseda et al. (2015) señalando que, “se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio tal y como son”. (p. 163).

Es **nivel correlacional**, porque existe relación de la variable independiente con la variable dependiente del presente estudio. Conforme a Oseda et al. (2015), “tiene como finalidad establecer el grado de relación existente entre dos o más variables”. (p. 163)

Asimismo, en la presente investigación se consideró para el tratamiento de datos el **enfoque cuantitativo**. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos de forma secuencial, el mismo que permitirá la recolección de datos para ser sometido a un análisis estadístico y así comprobar las hipótesis formuladas.

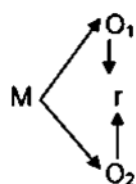
4.3 Diseño de investigación

En el presente estudio se desarrolló el diseño no experimental de tipo transeccional o transversal.

Conforme a Hernández et.al (2014), señala que “un estudio **no experimental** no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación”. (p.152); entendiéndose por ello que no existe manipulación de las variables.

Del mismo modo, la investigación es **transeccional o transversal** en razón que Hernández et.al (2014), indica que son “investigaciones que recopilan datos en un momento único”. (p. 154)

Su esquema se representa de la siguiente manera:



Dónde: M: muestra

O₁: observación de la variable independiente

O₂: observación de la variable dependiente

r: relación entre las dos variables

4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis está concentrada en la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica, entendiéndose como objeto de investigación para conseguir la información requerida de nuestra investigación.

4.5 Población

La población del presente estudio de investigación, se encuentra conformada por un total de 358 servidores públicos, de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica.

4.6 Tamaño y selección de la muestra

La muestra estuvo conformada por un total de 185 servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional de Huancavelica.

Para determinar el tamaño de la muestra (muestreo aleatorio simple), se utilizó la fórmula del Teorema del Límite Central; detallándose a continuación:

$$n_0 = \frac{Z^2 N P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2}$$

Cuando:

N= población

P= probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

Z= nivel de significancia

E= estimación de error

4.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

A fin de recabar la información conveniente, se usó la técnica de la encuesta, considerando la más adecuada para la medición de las variables de estudio.

Instrumento

Como instrumento se utilizó el cuestionario, conformado por dieciocho (18) preguntas con cinco (5) alternativas de respuesta a escala Likert.

4.8 Método de análisis de datos

En la presente investigación, se desarrolló la estadística descriptiva, siendo así que se utilizará tablas de frecuencia, gráficos y porcentajes con sus interpretaciones para la descripción de datos.

También, se utilizó el estadístico chi cuadrado a fin de someter o contrastar a prueba de hipótesis las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas conforme a la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados

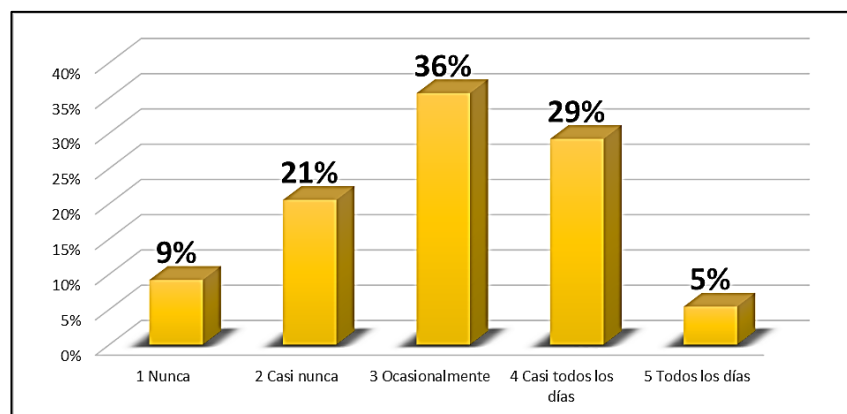
Tabla N° 1

En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas administrativas es de manera idónea?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 17 | 9% |
| 2 Casi nunca | 38 | 21% |
| 3 Ocasionalmente | 66 | 36% |
| 4 Casi todos los días | 54 | 29% |
| 5 Todos los días | 10 | 5% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 1

En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas administrativas es de manera idónea?



A la pregunta considera usted que el cumplimiento de las normas administrativas es de manera idónea, el 9% contestó nunca; el 21% contestó casi nunca, el 36% contestó ocasionalmente, el 29% contestó casi todos los días y el 5% contestó todos los días.

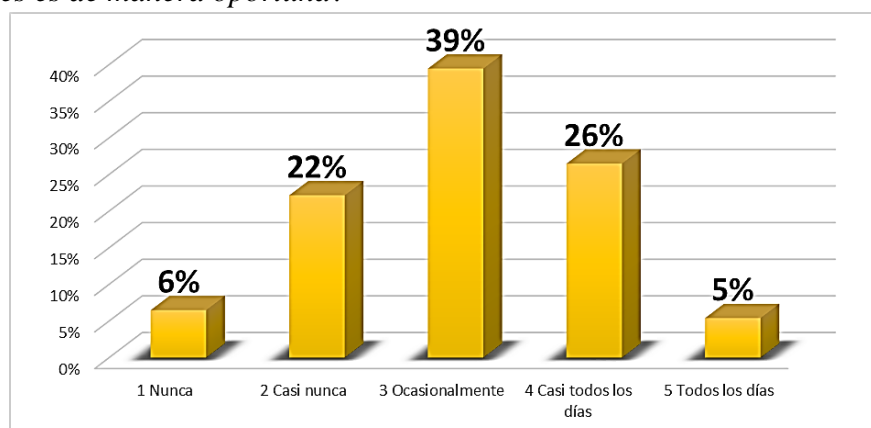
Tabla N° 2

En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas legales es de manera oportuna?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 12 | 6% |
| 2 Casi nunca | 41 | 22% |
| 3 Ocasionalmente | 73 | 39% |
| 4 Casi todos los días | 49 | 26% |
| 5 Todos los días | 10 | 5% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 2

En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas legales es de manera oportuna?



A la pregunta considera usted que el cumplimiento de las normas legales es de manera oportuna, el 6% contestó nunca; el 22% contestó casi nunca, el 39% contestó ocasionalmente, el 26% contestó casi todos los días y el 5% contestó todos los días.

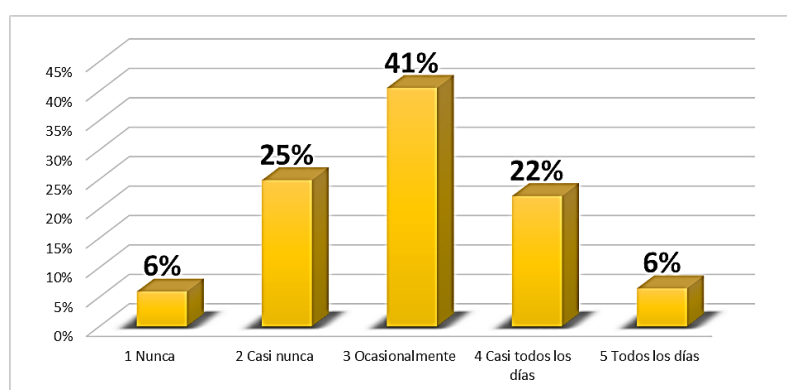
Tabla N° 3

En su centro de labores ¿considera Ud. que el cumplimiento de las normas internas de trabajo es de manera transparente?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 11 | 6% |
| 2 Casi nunca | 46 | 25% |
| 3 Ocasionalmente | 75 | 41% |
| 4 Casi todos los días | 41 | 22% |
| 5 Todos los días | 12 | 6% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 3

En su centro de labores ¿considera Ud. que el cumplimiento de las normas internas de trabajo es de manera transparente?



A la pregunta considera usted que el cumplimiento de las normas legales es de manera oportuna, el 6% contestó nunca; el 25% contestó casi nunca, el 41% contestó ocasionalmente, el 22% contestó casi todos los días y el 6% contestó todos los días.

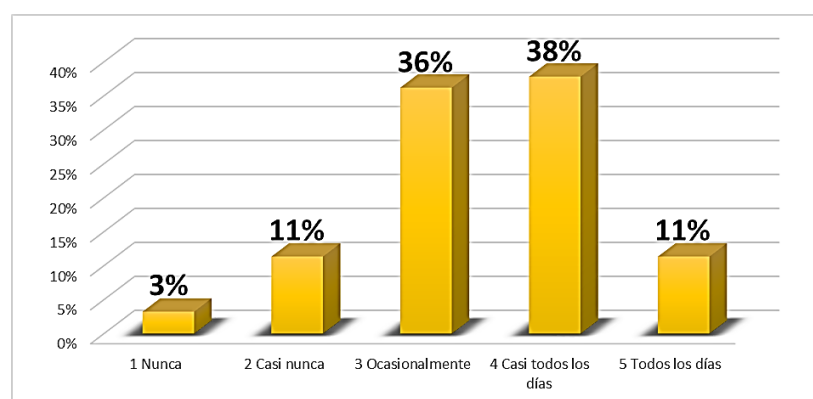
Tabla N° 4

¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el respeto y responsabilidad?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 6 | 3% |
| 2 Casi nunca | 21 | 11% |
| 3 Ocasionalmente | 67 | 36% |
| 4 Casi todos los días | 70 | 38% |
| 5 Todos los días | 21 | 11% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 4

¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el respeto y responsabilidad?



A la pregunta considera usted que la convivencia laboral entre servidores públicos practica el respeto y responsabilidad, el 3% contestó nunca; el 11% contestó casi nunca, el 36% contestó ocasionalmente, el 38% contestó casi todos los días y el 11% contestó todos los días.

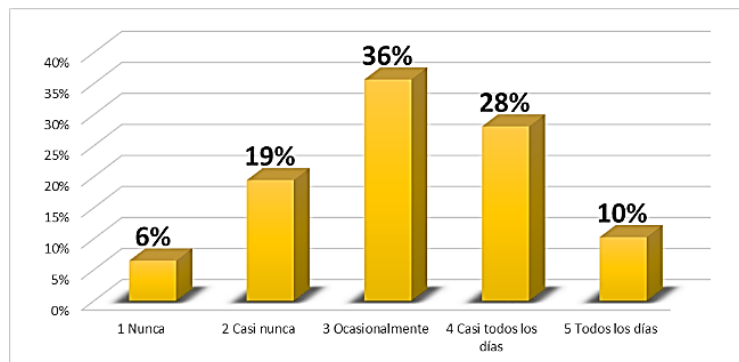
Tabla N° 5

¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican la transparencia y honestidad?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 12 | 6% |
| 2 Casi nunca | 36 | 19% |
| 3 Ocasionalmente | 66 | 36% |
| 4 Casi todos los días | 52 | 28% |
| 5 Todos los días | 19 | 10% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 5

¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican la transparencia y honestidad?



A la pregunta considera usted que la convivencia laboral entre servidores públicos practica la transparencia y honestidad, el 6% contestó nunca; el 19% contestó casi nunca, el 36% contestó ocasionalmente, el 28% contestó casi todos los días y el 10% contestó todos los días.

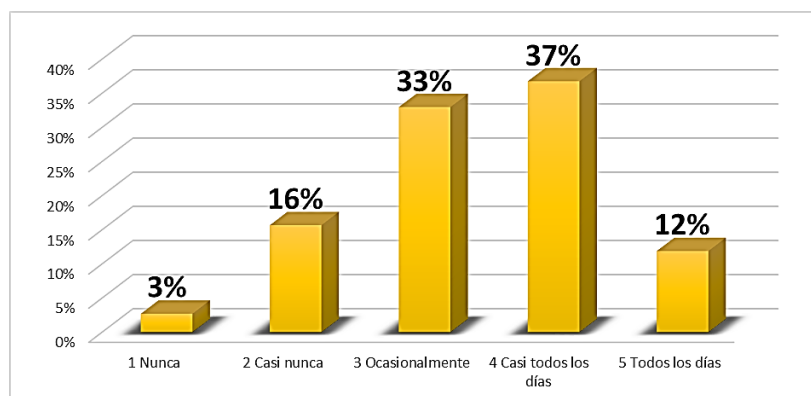
Tabla N° 6

¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el aprendizaje y adaptabilidad?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 5 | 3% |
| 2 Casi nunca | 29 | 16% |
| 3 Ocasionalmente | 61 | 33% |
| 4 Casi todos los días | 68 | 37% |
| 5 Todos los días | 22 | 12% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 6

¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el aprendizaje y adaptabilidad?



A la pregunta considera usted que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el aprendizaje y adaptabilidad, el 3% contestó nunca; el 16% contestó casi nunca, el 33% contestó ocasionalmente, el 37% contestó casi todos los días y el 12% contestó todos los días.

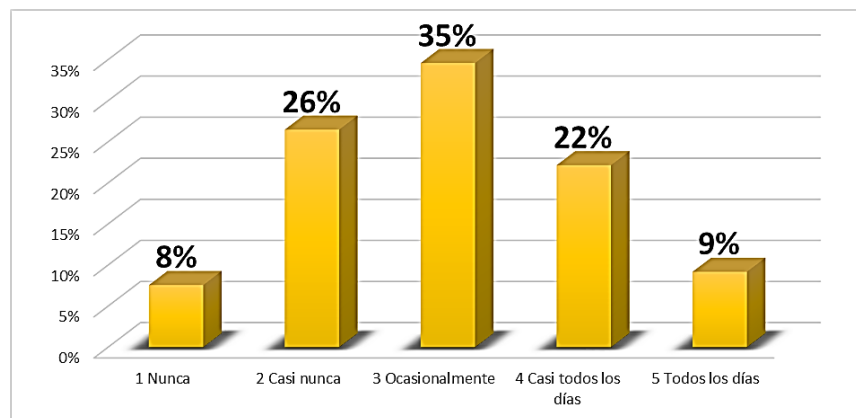
Tabla N° 7

¿Considera Ud. que las oficinas de la entidad están dotadas de equipos óptimos para su desenvolvimiento laboral?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 14 | 8% |
| 2 Casi nunca | 49 | 26% |
| 3 Ocasionalmente | 64 | 35% |
| 4 Casi todos los días | 41 | 22% |
| 5 Todos los días | 17 | 9% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 7

¿Considera Ud. que las oficinas de la entidad están dotadas de equipos óptimos para su desenvolvimiento laboral?



A la pregunta considera usted que las oficinas de la entidad están dotadas de equipos óptimos para su desenvolvimiento laboral, el 8% contestó nunca; el 26% contestó casi nunca, el 35% contestó ocasionalmente, el 22% contestó casi todos los días y el 9% contestó todos los días.

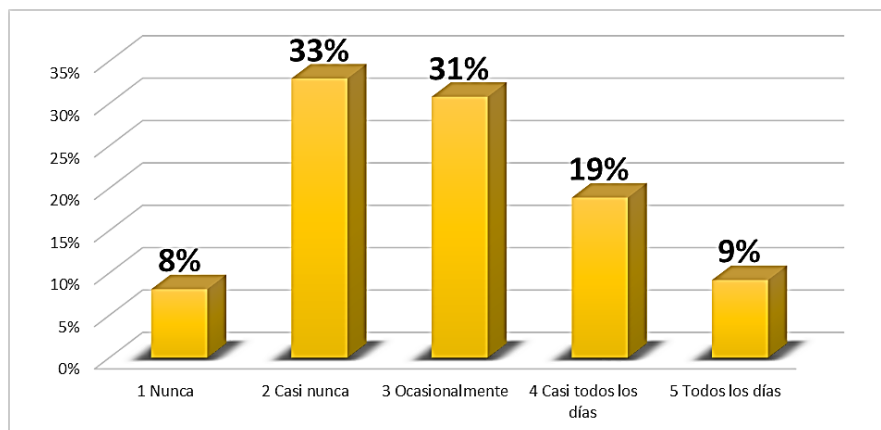
Tabla N° 8

¿Considera Ud. que el ambiente físico de la entidad está adecuadamente ventilado para la comodidad de los servidores públicos?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 15 | 8% |
| 2 Casi nunca | 61 | 33% |
| 3 Ocasionalmente | 57 | 31% |
| 4 Casi todos los días | 35 | 19% |
| 5 Todos los días | 17 | 9% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 8

¿Considera Ud. que el ambiente físico de la entidad está adecuadamente ventilado para la comodidad de los servidores públicos?



A la pregunta considera usted que el ambiente físico de la entidad está adecuadamente ventilado para la comodidad de los servidores públicos, el 8% contestó nunca; el 33% contestó casi nunca, el 31% contestó ocasionalmente, el 19% contestó casi todos los días y el 9% contestó todos los días.

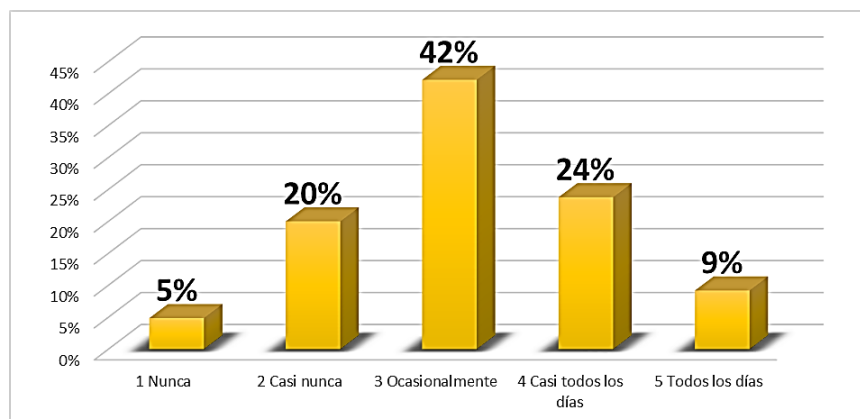
Tabla N° 9

¿Considera Ud. que exista un nivel de contaminación en los ambientes de la entidad para su desenvolvimiento laboral?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 9 | 5% |
| 2 Casi nunca | 37 | 20% |
| 3 Ocasionalmente | 78 | 42% |
| 4 Casi todos los días | 44 | 24% |
| 5 Todos los días | 17 | 9% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 9

¿Considera Ud. que exista un nivel de contaminación en los ambientes de la entidad para su desenvolvimiento laboral?



A la pregunta considera usted que exista un nivel de contaminación en los ambientes de la entidad para su desenvolvimiento laboral, el 5% contestó nunca; el 20% contestó casi nunca, el 42% contestó ocasionalmente, el 24% contestó casi todos los días y el 9% contestó todos los días.

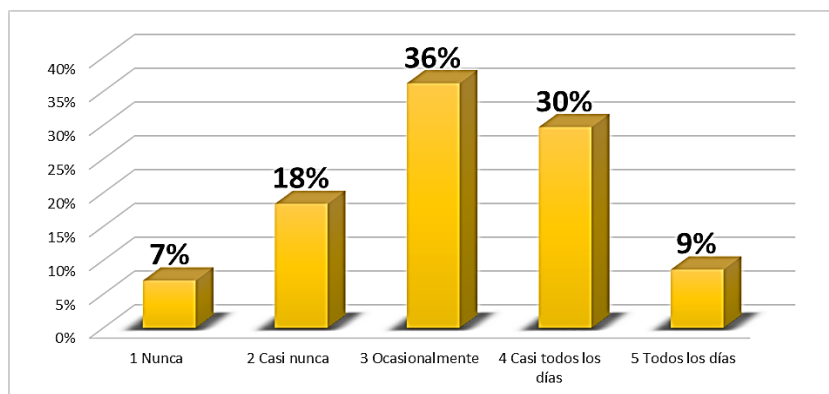
Tabla N° 10

¿Considera Ud. que la entidad prioriza la limpieza e higiene de los ambientes para su desenvolvimiento eficiente?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 13 | 7% |
| 2 Casi nunca | 34 | 18% |
| 3 Ocasionalmente | 67 | 36% |
| 4 Casi todos los días | 55 | 30% |
| 5 Todos los días | 16 | 9% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 10

¿Considera Ud. que la entidad prioriza la limpieza e higiene de los ambientes para su desenvolvimiento eficiente?



A la pregunta considera usted que la entidad prioriza la limpieza por que exista un nivel de contaminación en los ambientes de la entidad para su desenvolvimiento laboral, el 5% contestó nunca; el 20% contestó casi nunca, el 42% contestó ocasionalmente, el 24% contestó casi todos los días y el 9% contestó todos los días.

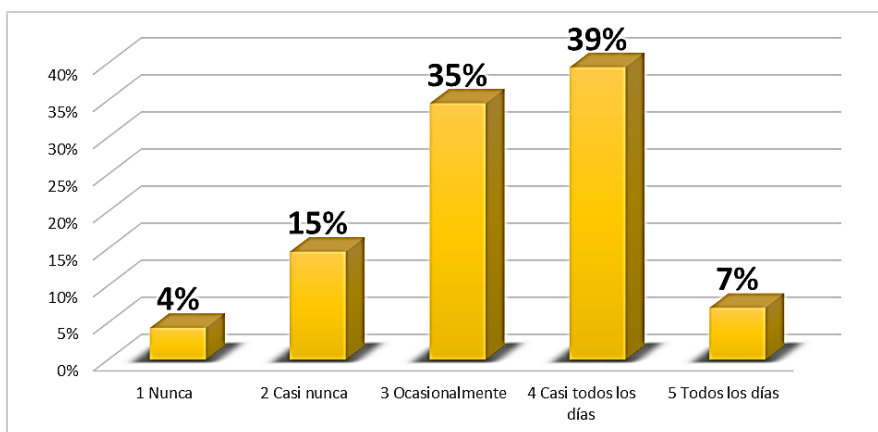
Tabla N° 11

¿Considera Ud. que la entidad dispone de una adecuada iluminación en los ambientes para su desenvolvimiento laboral eficiente?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 8 | 4% |
| 2 Casi nunca | 27 | 15% |
| 3 Ocasionalmente | 64 | 35% |
| 4 Casi todos los días | 73 | 39% |
| 5 Todos los días | 13 | 7% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 11

¿Considera Ud. que la entidad dispone de una adecuada iluminación en los ambientes para su desenvolvimiento laboral eficiente?



A la pregunta considera usted que la entidad dispone de una adecuada iluminación en los ambientes para su desenvolvimiento laboral eficiente, el 4% contestó nunca; el 15% contestó casi nunca, el 35% contestó ocasionalmente, el 39% contestó casi todos los días y el 7% contestó todos los días.

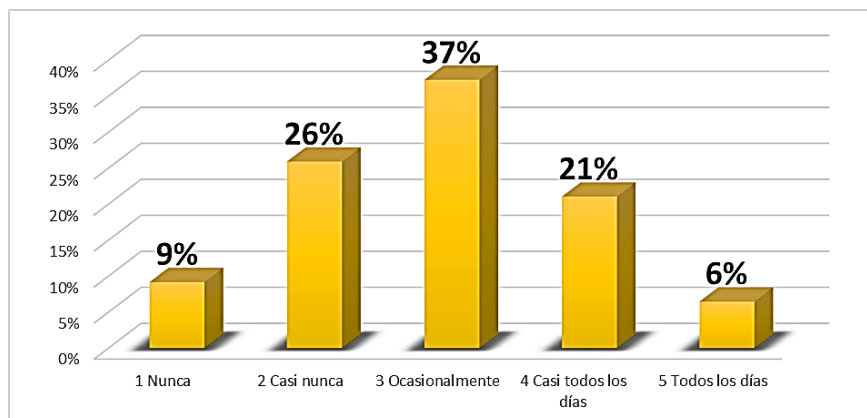
Tabla N° 12

¿Considera Ud. que la entidad dispone de muebles y enseres para los ambientes para su desenvolvimiento eficiente?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 17 | 9% |
| 2 Casi nunca | 48 | 26% |
| 3 Ocasionalmente | 69 | 37% |
| 4 Casi todos los días | 39 | 21% |
| 5 Todos los días | 12 | 6% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 12

¿Considera Ud. que la entidad dispone de muebles y enseres para los ambientes para su desenvolvimiento eficiente?



A la pregunta considera usted que la entidad dispone de muebles y enseres para los ambientes para su desenvolvimiento eficiente, el 9% contestó nunca; el 26% contestó casi nunca, el 37% contestó ocasionalmente, el 21% contestó casi todos los días y el 6% contestó todos los días.

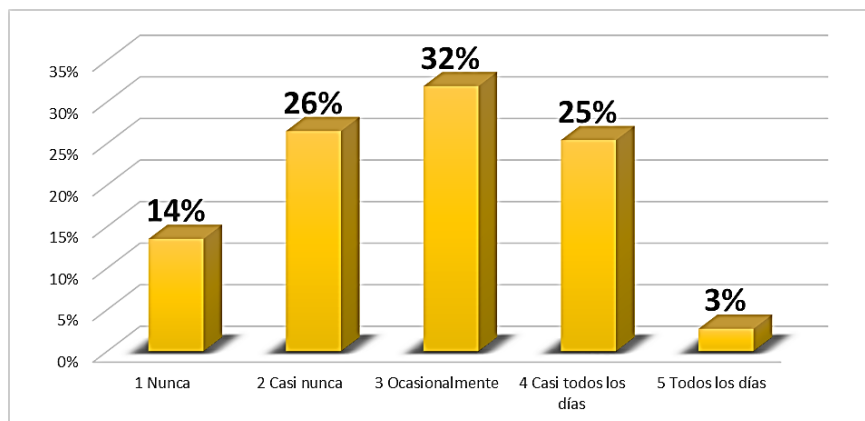
Tabla N° 13

¿Considera Ud. que el sueldo que percibe por la entidad es acorde a su trabajo?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 25 | 14% |
| 2 Casi nunca | 49 | 26% |
| 3 Ocasionalmente | 59 | 32% |
| 4 Casi todos los días | 47 | 25% |
| 5 Todos los días | 5 | 3% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 13

¿Considera Ud. que el sueldo que percibe por la entidad es acorde a su trabajo?



A la pregunta considera usted que el sueldo que percibe por la entidad es acorde a su trabajo, el 14% contestó nunca; el 26% contestó casi nunca, el 32% contestó ocasionalmente, el 25% contestó casi todos los días y el 3% contestó todos los días.

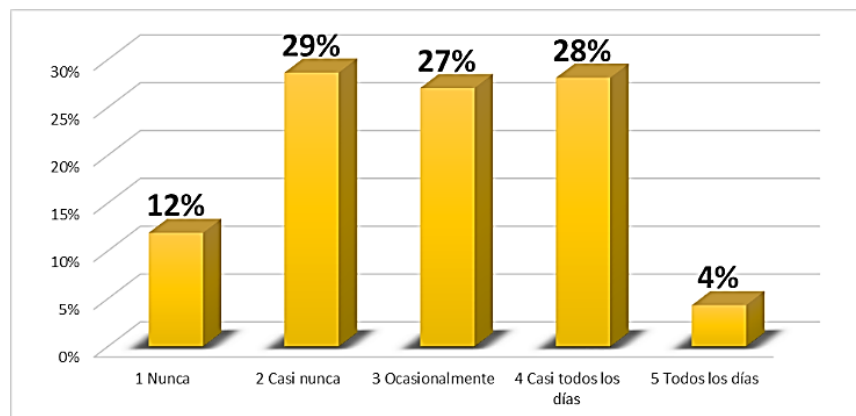
Tabla N° 14

¿Considera Ud. que la entidad desarrolla adecuadamente las convocatorias de ascensos de cargos?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 22 | 12% |
| 2 Casi nunca | 53 | 29% |
| 3 Ocasionalmente | 50 | 27% |
| 4 Casi todos los días | 52 | 28% |
| 5 Todos los días | 8 | 4% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 14

¿Considera Ud. que la entidad desarrolla adecuadamente las convocatorias de ascensos de cargos?



A la pregunta considera usted que la entidad desarrolla adecuadamente las convocatorias de ascensos de cargos, el 12% contestó nunca; el 29% contestó casi nunca, el 27% contestó ocasionalmente, el 28% contestó casi todos los días y el 4% contestó todos los días.

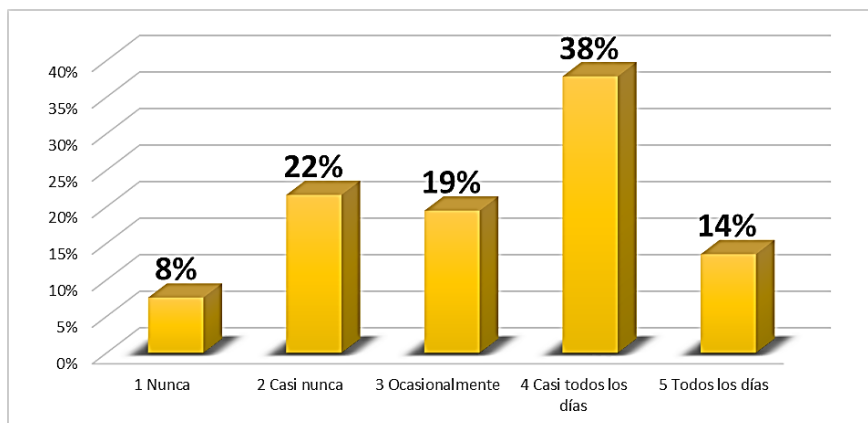
Tabla N° 15

¿Considera Ud. apropiado que la entidad promueva y realice los incentivos y premios por un trabajo eficiente?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 14 | 8% |
| 2 Casi nunca | 40 | 22% |
| 3 Ocasionalmente | 36 | 19% |
| 4 Casi todos los días | 70 | 38% |
| 5 Todos los días | 25 | 14% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 15

¿Considera Ud. apropiado que la entidad promueva y realice los incentivos y premios por un trabajo eficiente?



A la pregunta considera usted apropiado que la entidad promueva y realice los incentivos y premios por un trabajo eficiente, el 8% contestó nunca; el 22% contestó casi nunca, el 19% contestó ocasionalmente, el 38% contestó casi todos los días y el 14% contestó todos los días.

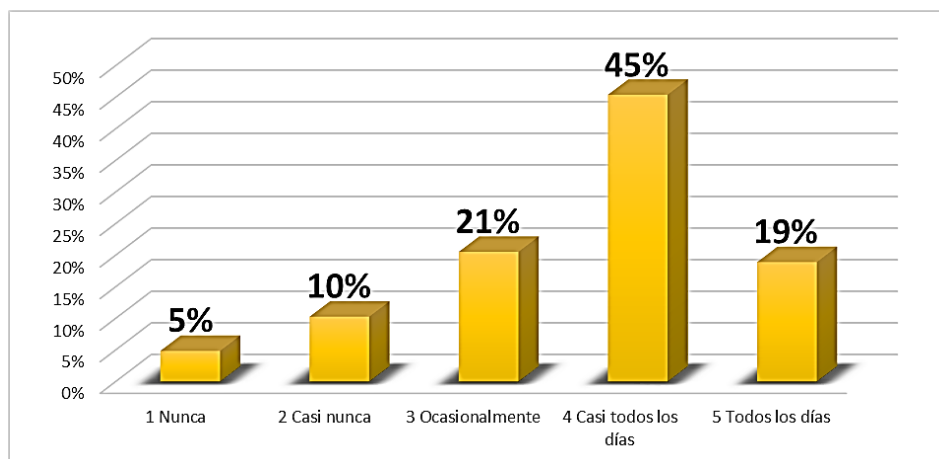
Tabla N° 16

¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficiente?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 9 | 5% |
| 2 Casi nunca | 19 | 10% |
| 3 Ocasionalmente | 38 | 21% |
| 4 Casi todos los días | 84 | 45% |
| 5 Todos los días | 35 | 19% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 16

¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficiente?



A la pregunta considera usted que como servidor público realiza un trabajo eficiente, el 5% contestó nunca; el 10% contestó casi nunca, el 21% contestó ocasionalmente, el 45% contestó casi todos los días y el 19% contestó todos los días.

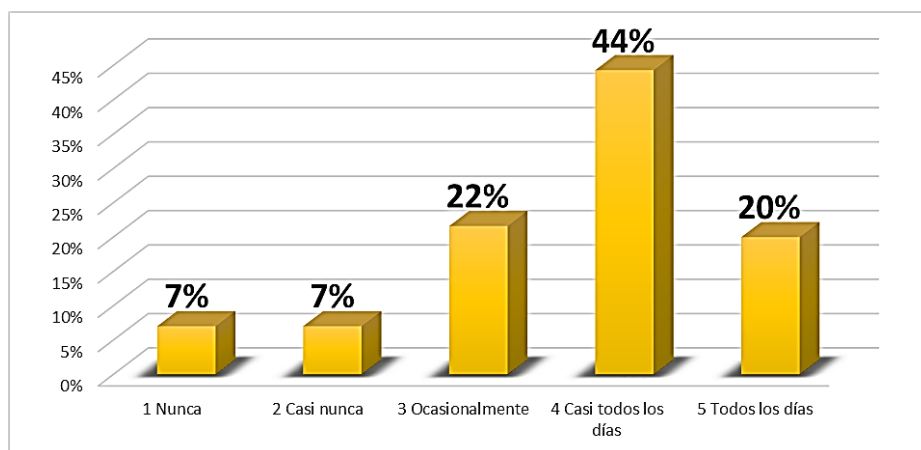
Tabla N° 17

¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo con nivel de productividad aceptable?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 13 | 7% |
| 2 Casi nunca | 13 | 7% |
| 3 Ocasionalmente | 40 | 22% |
| 4 Casi todos los días | 82 | 44% |
| 5 Todos los días | 37 | 20% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 17

¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo con nivel de productividad aceptable?



A la pregunta considera usted que como servidor público realiza un trabajo con nivel de productividad aceptable, el 7% contestó nunca; el 7% contestó casi nunca, el 22% contestó ocasionalmente, el 44% contestó casi todos los días y el 20% contestó todos los días.

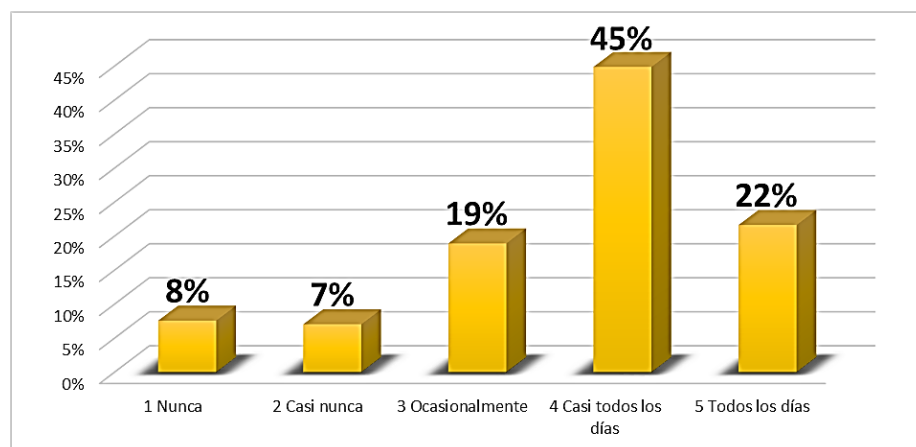
Tabla N° 18

¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficaz?

| Nivel de escala | Nro | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| 1 Nunca | 14 | 8% |
| 2 Casi nunca | 13 | 7% |
| 3 Ocasionalmente | 35 | 19% |
| 4 Casi todos los días | 83 | 45% |
| 5 Todos los días | 40 | 22% |
| Total | 185 | 100% |

Gráfico N° 18

¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficaz?



A la pregunta considera usted que como servidor público realiza un trabajo eficaz, el 8% contestó nunca; el 7% contestó casi nunca, el 19% contestó ocasionalmente, el 45% contestó casi todos los días y el 22% contestó todos los días.

5.2 Prueba de hipótesis

Chi cuadrado

Para el presente trabajo de investigación se empleó como estadístico de prueba el chi cuadrado.

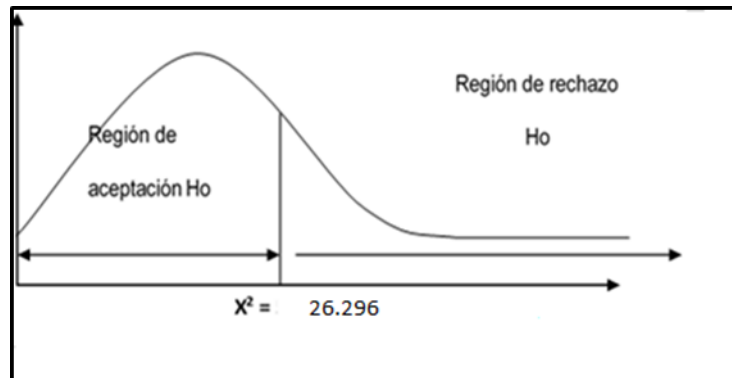
Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Hipótesis nula (región de rechazo)

$$X^2 (0.05, 16) = 26.30$$

Gráficamente se representa:

Gráfico N° 19



Hipótesis específica 1

H1: Las normas influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Ho: Las normas no influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Tabla N° 19

Frecuencia observada

| Pregunta 1. En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas administrativas es de manera idónea? | Pregunta 10. ¿Considera Ud. que la entidad prioriza la limpieza e higiene de los ambientes para su desenvolvimiento eficiente? | | | | | |
|---|--|------------|----------------|---------------------|----------------|-------|
| | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todos los días | Total |
| Nunca | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 17 |
| Casi nunca | 1 | 8 | 20 | 6 | 3 | 38 |
| Ocasionalmente | 3 | 13 | 27 | 19 | 4 | 66 |
| Casi todos los días | 4 | 9 | 14 | 22 | 5 | 54 |
| Todos los días | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 |
| Total | 13 | 34 | 67 | 55 | 16 | 185 |

Tabla N° 20

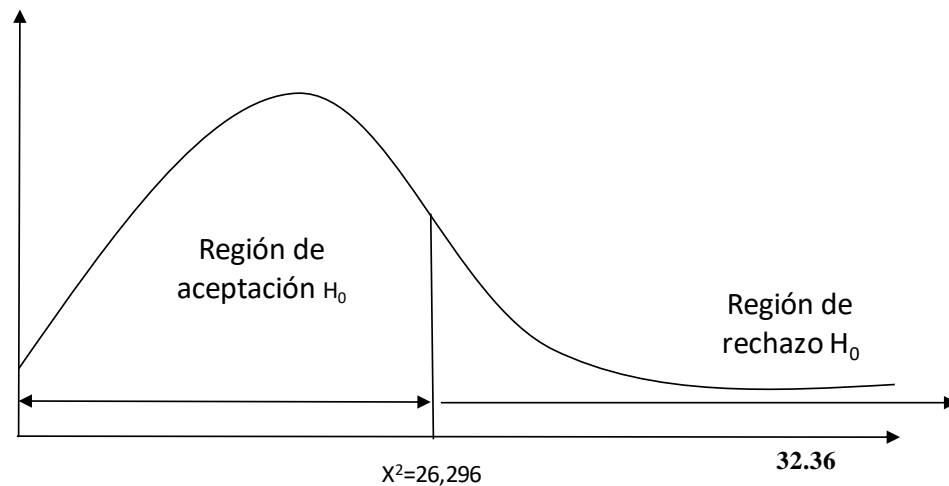
Frecuencia esperada

| | | | | | | | |
|---|---|-------|------------|----------------|---------------------|---------------|--------|
| Pregunta 1. En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas administrativas es de manera idónea? | Pregunta 10 ¿Considera Ud. que la entidad prioriza la limpieza e higiene de los ambientes para su desenvolvimiento eficiente? | | | | | | |
| | | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todo los días | Total |
| | Nunca | 1.19 | 3.12 | 6.16 | 5.05 | 1.47 | 17.00 |
| | Casi nunca | 2.67 | 6.98 | 13.76 | 11.30 | 3.29 | 38.00 |
| | Ocasionalmente | 4.64 | 12.13 | 23.90 | 19.62 | 5.71 | 66.00 |
| | Casi todos los días | 3.79 | 9.92 | 19.56 | 16.05 | 4.67 | 54.00 |
| | Todos los días | 0.70 | 1.84 | 3.62 | 2.97 | 0.86 | 10.00 |
| | Total | 13.00 | 34.00 | 67.00 | 55.00 | 16.00 | 185.00 |

Tabla N° 21

Chi cuadrado (X^2)

| No | Fo | Fe | Fo-Fe | (Fo-Fe) ² | (Fo-Fe) ² /Fe |
|----|----|-------|-------|----------------------|--------------------------|
| 1 | 5 | 1.19 | 3.81 | 14.48 | 12.12 |
| 2 | 3 | 3.12 | -0.12 | 0.02 | 0.00 |
| 3 | 3 | 6.16 | -3.16 | 9.97 | 1.62 |
| 4 | 5 | 5.05 | -0.05 | 0.00 | 0.00 |
| 5 | 1 | 1.47 | -0.47 | 0.22 | 0.15 |
| 6 | 1 | 2.67 | -1.67 | 2.79 | 1.04 |
| 7 | 8 | 6.98 | 1.02 | 1.03 | 0.15 |
| 8 | 20 | 13.76 | 6.24 | 38.91 | 2.83 |
| 9 | 6 | 11.30 | -5.30 | 28.06 | 2.48 |
| 10 | 3 | 3.29 | -0.29 | 0.08 | 0.02 |
| 11 | 3 | 4.64 | -1.64 | 2.68 | 0.58 |
| 12 | 13 | 12.13 | 0.87 | 0.76 | 0.06 |
| 13 | 27 | 23.90 | 3.10 | 9.59 | 0.40 |
| 14 | 19 | 19.62 | -0.62 | 0.39 | 0.02 |
| 15 | 4 | 5.71 | -1.71 | 2.92 | 0.51 |
| 16 | 4 | 3.79 | 0.21 | 0.04 | 0.01 |
| 17 | 9 | 9.92 | -0.92 | 0.85 | 0.09 |
| 18 | 14 | 19.56 | -5.56 | 30.88 | 1.58 |
| 19 | 22 | 16.05 | 5.95 | 35.35 | 2.20 |
| 20 | 5 | 4.67 | 0.33 | 0.11 | 0.02 |
| 21 | 0 | 0.70 | -0.70 | 0.49 | 0.70 |
| 22 | 1 | 1.84 | -0.84 | 0.70 | 0.38 |
| 23 | 3 | 3.62 | -0.62 | 0.39 | 0.11 |
| 24 | 3 | 2.97 | 0.03 | 0.00 | 0.00 |
| 25 | 3 | 0.86 | 2.14 | 4.56 | 5.27 |
| | | | | | 32.36 |

Gráfico N° 20

En el gráfico N° 20 se observa que el chi cuadrado (X^2) calculado es 32.36, resultado que es mayor al tabulado.

En tal sentido, de la hipótesis específica 1, se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alternativa (H_1), el cual señala: Las normas influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Hipótesis específica 2

H1: Los valores dominantes influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

H0: Los valores dominantes no influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Tabla N° 22**Frecuencia observada**

| Pregunta 4 ¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el respeto y responsabilidad? | Pregunta 13 ¿Considera Ud. que el sueldo que percibe por la entidad es acorde a su trabajo? | | | | | |
|---|---|------------|----------------|---------------------|----------------|-------|
| | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todos los días | Total |
| | Nunca | 3 | 1 | 2 | 0 | 6 |
| | Casi nunca | 1 | 10 | 6 | 4 | 21 |
| | Ocasionalmente | 8 | 17 | 26 | 14 | 67 |
| | Casi todos los días | 9 | 20 | 20 | 20 | 70 |
| | Todos los días | 4 | 1 | 5 | 9 | 21 |
| | Total | 25 | 49 | 59 | 47 | 185 |

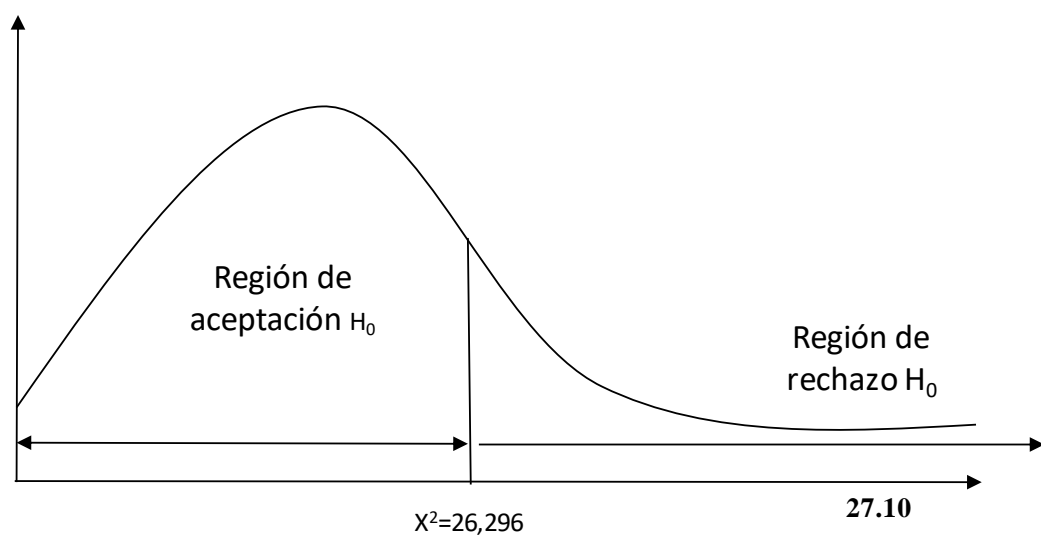
Tabla N° 23**Frecuencia esperada**

| Pregunta 4 ¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el respeto y responsabilidad? | Pregunta 13 ¿Considera Ud. que el sueldo que percibe por la entidad es acorde a su trabajo? | | | | | |
|---|---|------------|----------------|---------------------|----------------|--------|
| | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todos los días | Total |
| | Nunca | 0.81 | 1.59 | 1.91 | 1.52 | 6.00 |
| | Casi nunca | 2.84 | 5.56 | 6.70 | 5.34 | 21.00 |
| | Ocasionalmente | 9.05 | 17.75 | 21.37 | 17.02 | 67.00 |
| | Casi todos los días | 9.46 | 18.54 | 22.32 | 17.78 | 70.00 |
| | Todos los días | 2.84 | 5.56 | 6.70 | 5.34 | 21.00 |
| | Total | 25.00 | 49.00 | 59.00 | 47.00 | 185.00 |

Tabla N° 24**Chi cuadrado (X²)**

| No | Fo | Fe | Fo-Fe | (Fo-Fe) ² | (Fo-Fe) ² /Fe |
|----|----|-------|-------|----------------------|--------------------------|
| 1 | 3 | 0.81 | 2.19 | 4.79 | 5.91 |
| 2 | 1 | 1.59 | -0.59 | 0.35 | 0.22 |
| 3 | 2 | 1.91 | 0.09 | 0.01 | 0.00 |
| 4 | 0 | 1.52 | -1.52 | 2.32 | 1.52 |
| 5 | 0 | 0.16 | -0.16 | 0.03 | 0.16 |
| 6 | 1 | 2.84 | -1.84 | 3.38 | 1.19 |
| 7 | 10 | 5.56 | 4.44 | 19.69 | 3.54 |
| 8 | 6 | 6.70 | -0.70 | 0.49 | 0.07 |
| 9 | 4 | 5.34 | -1.34 | 1.78 | 0.33 |
| 10 | 0 | 0.57 | -0.57 | 0.32 | 0.57 |
| 11 | 8 | 9.05 | -1.05 | 1.11 | 0.12 |
| 12 | 17 | 17.75 | -0.75 | 0.56 | 0.03 |
| 13 | 26 | 21.37 | 4.63 | 21.46 | 1.00 |
| 14 | 14 | 17.02 | -3.02 | 9.13 | 0.54 |
| 15 | 2 | 1.81 | 0.19 | 0.04 | 0.02 |
| 16 | 9 | 9.46 | -0.46 | 0.21 | 0.02 |
| 17 | 20 | 18.54 | 1.46 | 2.13 | 0.11 |
| 18 | 20 | 22.32 | -2.32 | 5.40 | 0.24 |
| 19 | 20 | 17.78 | 2.22 | 4.91 | 0.28 |
| 20 | 1 | 1.89 | -0.89 | 0.80 | 0.42 |
| 21 | 4 | 2.84 | 1.16 | 1.35 | 0.48 |
| 22 | 1 | 5.56 | -4.56 | 20.81 | 3.74 |
| 23 | 5 | 6.70 | -1.70 | 2.88 | 0.43 |
| 24 | 9 | 5.34 | 3.66 | 13.43 | 2.52 |
| 25 | 2 | 0.57 | 1.43 | 2.05 | 3.62 |
| | | | | | 27.10 |

Gráfico N° 21



En el gráfico N° 21 se observa que el chi cuadrado (X^2) calculado es 27.10, resultado que es mayor al tabulado.

En tal sentido, de la hipótesis específica 2, se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alternativa (H_1), el cual señala: Los valores dominantes influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Hipótesis específica 3

H1: El clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

H0: El clima organizacional no influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Tabla N° 25

Frecuencia observada

| Pregunta 7 ¿Considera Ud. que las oficinas de la entidad están dotadas de equipos óptimos para su desenvolvimiento laboral? | Pregunta 16 ¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficiente? | | | | | |
|---|--|------------|----------------|---------------------|----------------|-------|
| | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todos los días | Total |
| | Nunca | 1 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| | Casi nunca | 1 | 7 | 4 | 33 | 44 |
| | Ocasionalmente | 1 | 3 | 22 | 27 | 53 |
| | Casi todos los días | 1 | 5 | 5 | 16 | 27 |
| | Todos los días | 5 | 1 | 4 | 5 | 15 |
| Total | 9 | 19 | 38 | 84 | 35 | 185 |

Tabla N° 26

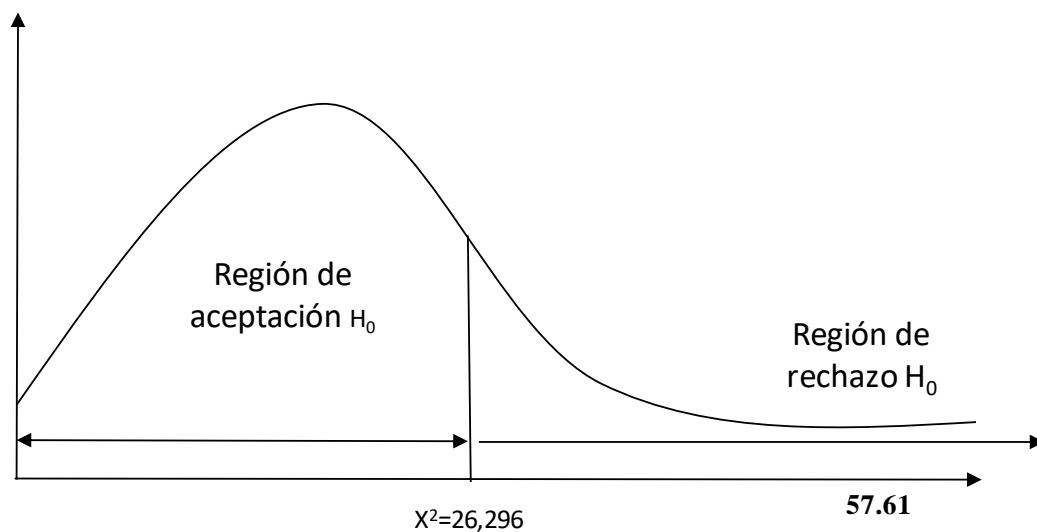
Frecuencia esperada

| Pregunta 7 ¿Considera Ud. que las oficinas de la entidad están dotadas de equipos óptimos para su desenvolvimiento laboral? | Pregunta 16 ¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficiente? | | | | | |
|---|--|------------|----------------|---------------------|----------------|--------|
| | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todos los días | Total |
| | Nunca | 0.68 | 1.44 | 2.88 | 6.36 | 14.00 |
| | Casi nunca | 2.38 | 5.03 | 10.06 | 22.25 | 49.00 |
| | Ocasionalmente | 3.11 | 6.57 | 13.15 | 29.06 | 64.00 |
| | Casi todos los días | 1.99 | 4.21 | 8.42 | 18.62 | 41.00 |
| | Todos los días | 0.83 | 1.75 | 3.49 | 7.72 | 17.00 |
| Total | 9.00 | 19.00 | 38.00 | 84.00 | 35.00 | 185.00 |

Tabla N° 27**Chi cuadrado (X^2)**

| No | Fo | Fe | Fo-Fe | (Fo-Fe) ² | (Fo-Fe) ² /Fe |
|----|----|-------|-------|----------------------|--------------------------|
| 1 | 1 | 0.68 | 0.32 | 0.10 | 0.15 |
| 2 | 3 | 1.44 | 1.56 | 2.44 | 1.70 |
| 3 | 3 | 2.88 | 0.12 | 0.02 | 0.01 |
| 4 | 3 | 6.36 | -3.36 | 11.27 | 1.77 |
| 5 | 4 | 2.65 | 1.35 | 1.83 | 0.69 |
| 6 | 1 | 2.38 | -1.38 | 1.91 | 0.80 |
| 7 | 7 | 5.03 | 1.97 | 3.87 | 0.77 |
| 8 | 4 | 10.06 | -6.06 | 36.78 | 3.65 |
| 9 | 33 | 22.25 | 10.75 | 115.59 | 5.20 |
| 10 | 4 | 9.27 | -5.27 | 27.78 | 3.00 |
| 11 | 1 | 3.11 | -2.11 | 4.47 | 1.43 |
| 12 | 3 | 6.57 | -3.57 | 12.77 | 1.94 |
| 13 | 22 | 13.15 | 8.85 | 78.39 | 5.96 |
| 14 | 27 | 29.06 | -2.06 | 4.24 | 0.15 |
| 15 | 11 | 12.11 | -1.11 | 1.23 | 0.10 |
| 16 | 1 | 1.99 | -0.99 | 0.99 | 0.50 |
| 17 | 5 | 4.21 | 0.79 | 0.62 | 0.15 |
| 18 | 5 | 8.42 | -3.42 | 11.71 | 1.39 |
| 19 | 16 | 18.62 | -2.62 | 6.84 | 0.37 |
| 20 | 14 | 7.76 | 6.24 | 38.98 | 5.03 |
| 21 | 5 | 0.83 | 4.17 | 17.41 | 21.06 |
| 22 | 1 | 1.75 | -0.75 | 0.56 | 0.32 |
| 23 | 4 | 3.49 | 0.51 | 0.26 | 0.07 |
| 24 | 5 | 7.72 | -2.72 | 7.39 | 0.96 |
| 25 | 2 | 3.22 | -1.22 | 1.48 | 0.46 |
| | | | | | 57.61 |

Gráfico N° 22



En el gráfico N° 22 se observa que el chi cuadrado (X^2) calculado es 57.61, resultado que es mayor al tabulado.

En tal sentido, de la hipótesis específica 3, se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alternativa (H_1), el cual señala: El clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Hipótesis general

H1: La cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

H0: La cultura organizacional no influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Tabla N° 28

Frecuencia observada

| | Nivel de escala 1 | Nivel de escala 2 | Nivel de escala 3 | Nivel de escala 4 | Nivel de escala 5 | Total |
|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| Pregunta 1 | 17 | 38 | 66 | 54 | 10 | 185 |
| Pregunta 10 | 13 | 34 | 67 | 55 | 16 | 185 |
| Pregunta 4 | 6 | 21 | 67 | 70 | 21 | 185 |
| Pregunta 13 | 25 | 49 | 59 | 47 | 5 | 185 |
| Pregunta 7 | 14 | 49 | 64 | 41 | 17 | 185 |
| Pregunta 16 | 9 | 19 | 38 | 84 | 35 | 185 |
| Total | 84 | 210 | 361 | 351 | 104 | 1110 |

| | |
|---------------------|----------------|
| Nunca | Nivel 1 |
| Casi nunca | Nivel 2 |
| Ocasionalmente | Nivel 3 |
| Casi todos los días | Nivel 4 |
| Todos los días | Nivel 5 |

Tabla N° 29

Frecuencia esperada

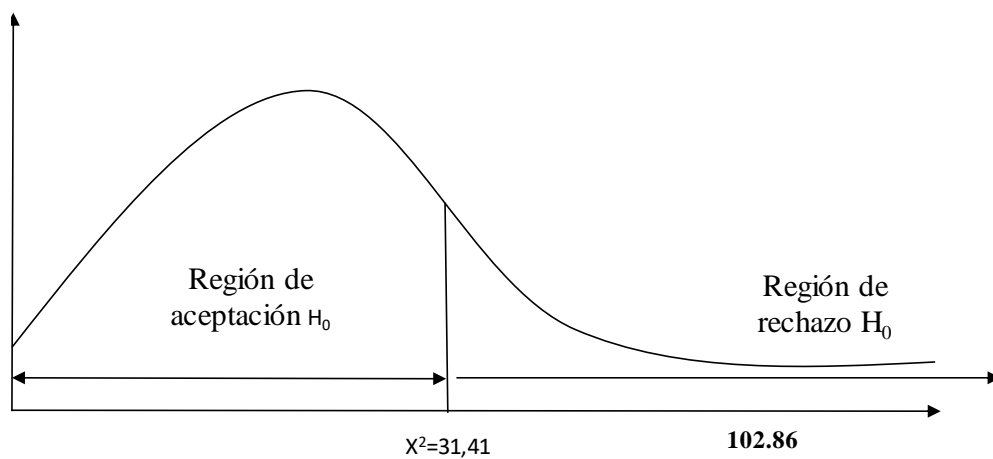
| | Nivel de escala 1 | Nivel de escala 2 | Nivel de escala 3 | Nivel de escala 4 | Nivel de escala 5 | Total |
|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------|
| Pregunta 1 | 14.00 | 35.00 | 60.17 | 58.50 | 17.33 | 185.00 |
| Pregunta 10 | 14.00 | 35.00 | 60.17 | 58.50 | 17.33 | 185.00 |
| Pregunta 4 | 14.00 | 35.00 | 60.17 | 58.50 | 17.33 | 185.00 |
| Pregunta 13 | 14.00 | 35.00 | 60.17 | 58.50 | 17.33 | 185.00 |
| Pregunta 7 | 14.00 | 35.00 | 60.17 | 58.50 | 17.33 | 185.00 |
| Pregunta 16 | 14.00 | 35.00 | 60.17 | 58.50 | 17.33 | 185.00 |
| Total | 84 | 210 | 361 | 351 | 104 | 1110 |

Tabla N° 30

Chi cuadrado (X^2)

| No | Fo | Fe | Fo-Fe | (Fo-Fe) ² | (Fo-Fe) ² /Fe |
|----|----|-------|--------|----------------------|--------------------------|
| 1 | 17 | 14.00 | 3.00 | 9.00 | 0.64 |
| 2 | 38 | 35.00 | 3.00 | 9.00 | 0.26 |
| 3 | 66 | 60.17 | 5.83 | 34.03 | 0.57 |
| 4 | 54 | 58.50 | -4.50 | 20.25 | 0.35 |
| 5 | 10 | 17.33 | -7.33 | 53.78 | 3.10 |
| 6 | 13 | 14.00 | -1.00 | 1.00 | 0.07 |
| 7 | 34 | 35.00 | -1.00 | 1.00 | 0.03 |
| 8 | 67 | 60.17 | 6.83 | 46.69 | 0.78 |
| 9 | 55 | 58.50 | -3.50 | 12.25 | 0.21 |
| 10 | 16 | 17.33 | -1.33 | 1.78 | 0.10 |
| 11 | 6 | 14.00 | -8.00 | 64.00 | 4.57 |
| 12 | 21 | 35.00 | -14.00 | 196.00 | 5.60 |
| 13 | 67 | 60.17 | 6.83 | 46.69 | 0.78 |
| 14 | 70 | 58.50 | 11.50 | 132.25 | 2.26 |
| 15 | 21 | 17.33 | 3.67 | 13.44 | 0.78 |
| 16 | 25 | 14.00 | 11.00 | 121.00 | 8.64 |
| 17 | 49 | 35.00 | 14.00 | 196.00 | 5.60 |
| 18 | 59 | 60.17 | -1.17 | 1.36 | 0.02 |
| 19 | 47 | 58.50 | -11.50 | 132.25 | 2.26 |
| 20 | 5 | 17.33 | -12.33 | 152.11 | 8.78 |
| 21 | 14 | 14.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22 | 49 | 35.00 | 14.00 | 196.00 | 5.60 |
| 23 | 64 | 60.17 | 3.83 | 14.69 | 0.24 |
| 24 | 41 | 58.50 | -17.50 | 306.25 | 5.24 |
| 25 | 17 | 17.33 | -0.33 | 0.11 | 0.01 |
| 26 | 9 | 14.00 | -5.00 | 25.00 | 1.79 |
| 27 | 19 | 35.00 | -16.00 | 256.00 | 7.31 |
| 28 | 38 | 60.17 | -22.17 | 491.36 | 8.17 |
| 29 | 84 | 58.50 | 25.50 | 650.25 | 11.12 |
| 30 | 35 | 17.33 | 17.67 | 312.11 | 18.01 |
| | | | | | 102.86 |

Gráfico N° 23



En el gráfico N° 23 se observa que el chi cuadrado (χ^2) calculado es 102.86, resultado que es mayor al tabulado.

En tal sentido, de la hipótesis general, se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alternativa (H_1), el cual señala: La cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. De la hipótesis general:

De los hallazgos encontrados, aceptamos nuestra hipótesis alternativa (H1) general; que evidencia que la cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.

Este resultado, guarda relación con lo que sostiene Lanas (2014), en sus tesis titulada *“La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito”*, quien señala: que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios.

Todo ello es acorde con los estudios realizados en nuestra investigación.

2. De la hipótesis específica 1

De los hallazgos encontrados, aceptamos nuestra hipótesis alternativa (H1); que evidencia que las normas influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.

Este resultado, guarda relación con lo que sostiene Chiavenato (2009), señalando como una característica principal de la cultura organizacional a las normas, a fin que toda organización logre un sello positivo a través de su cultura.

Todo ello es acorde con los estudios realizados en nuestra investigación.

3. De la hipótesis específica 2

De los hallazgos encontrados, aceptamos nuestra hipótesis alternativa (H1); que evidencia que los valores dominantes influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.

Este resultado, guarda relación con lo que sostiene Chiavenato (2009), señalando como otra característica principal de la cultura organizacional a los valores dominantes, a fin que toda organización logre un sello positivo a través de su cultura.

Todo ello es acorde con los estudios realizados en nuestra investigación.

4. De la hipótesis específica 3

De los hallazgos encontrados, aceptamos nuestra hipótesis alternativa (H1); que evidencia que el clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.

Este resultado, guarda relación con lo que sostiene Chiavenato (2009), señalando como una característica principal más de la cultura

organizacional al clima organizacional, a fin que toda organización logre un sello positivo a través de su cultura.

Todo ello es acorde con los estudios realizados en nuestra investigación.

CONCLUSIONES

1. Primera conclusión, se demostró estadísticamente (Tabla N° 30) que la cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.
2. Segunda conclusión, se demostró estadísticamente (Tabla N° 21) que las normas influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.
3. Tercera conclusión, se demostró estadísticamente (Tabla N° 24) que los valores dominantes influyen de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.
4. Cuarta y última conclusión, se demostró estadísticamente (Tabla N° 27) que el clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central 2019.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gobernador Regional de Huancavelica y autoridades de la sede central, a mejorar y fortalecer su cultura organizacional en los servidores públicos mediante el desarrollo de actividades socio culturales enfocados en los objetivos de la entidad y población, permitiendo renovar lazos amicales y promoviendo el trabajo en equipo en los servidores públicos.
2. Asimismo, se recomienda al Gobernador Regional de Huancavelica y autoridades de la sede central, fiscalizar el cumplimiento de las normas de manera idónea, oportuna y transparente en los servidores públicos sin distinción alguna.
3. También se recomienda al Gobernador Regional de Huancavelica y autoridades de la sede central, promover la práctica continua y cotidiana de los valores dominantes de la entidad entre los servidores públicos mediante publicaciones de carteles con mensajes reflexivos de la importancia de los valores y reforzar estos mensajes con charlas y/o talleres.
4. Por último se recomienda al Gobernador Regional de Huancavelica y autoridades de la sede central, en mejorar el clima organizacional con

la adquisición e implementación de equipos, muebles y enseres para las diferentes oficinas según su naturaleza de actividades a desarrollar. Igualmente, acondicionar en todas las oficinas y exteriores de ellas envases con clasificadores para el reciclaje de la basura, supervisión continua de la limpieza en los servicios higiénicos y oficinas para preservar la higiene a nivel de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, M. y Ruiz, Y. (2016); *La cultura organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales de la empresa ALPES Chiclayo SAC*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Alcover, C., Martínez, D. y Rodríguez, R. (2004), *Introducción a la psicología del trabajo*. Editorial Mc Graw Hill, Madrid, España.
- Alles, M. (2008), *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Editorial Argentina, Granica: Buenos Aires.
- Celi, D. (2015), *Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la PUCE SD, 2014*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana SA de CV. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo. 10ma edición*. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México
- Fuentes, S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

- Hellriegel, S. (2009), *Administración: un enfoque basado en competencias. 11ava edición*. Editorial Sacristán. México
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación, sexta edición*. Mc Graw Hill Interamericana, Editores. SA. México
- Hilario, K. (2017), *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión SAC de la ciudad de Lima, 2017*. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Huangal, W. (2017), *Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Jiménez, D. (2018), *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desaguadero, 2018*. Universidad Nacional del Altiplano, Chucuito, Puno.
- Lanas, G. (2014), *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Landy, F. y Conte, J. (2005), *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional, 1era edición*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Lino, L. (2017), *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho 2015*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Mora, C. (2009), *Gerencia y cultura organizacional*. Editorial, B&G, Bogotá, Colombia.

- Newstrom, J. (2011), *Comportamiento humano en el trabajo 13ava edición*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Oseda, D., Chenete, M., Hurtado, D., Chávez, A., Patiño, A., Oseda, M. (2015), *Metodología de la investigación 5ta edición*. Editorial Soluciones Gráficas SAC, Huancayo, Perú.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013), *Comportamiento organizacional décimo quinta edición*. Editorial Pearson Educación de México SA, de CV. México.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009), *Comportamiento organizacional 13 edición*. Editorial Pearson Educación de México SA de CV Naucalpan de Juárez, México.
- Salazar, J. (2013), *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sorlózano, K. (2015), *Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa*. Editorial IC, España, España.
- Schein, E. (2012), *La cultura organizacional y de liderazgo*. Editorial Plaza Janes, Buenos Aires, Argentina.
- Villegas, C. (2017), *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral, caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo*. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Virginia, M. (2016), *La cultura organizacional en el Instituto Nacional de Tecnologías Agropecuarias (INTA)*. Universidad de Belgrano, Buenos Aires, Argentina.

ANEXO

CUESTIONARIO

Instrucciones

El presente instrumento, tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema *“La cultura organizacional y su influencia en los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central”*. A continuación, se presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta, **marcando para tal fin con un aspa (X)**

El presente cuestionario es anónimo.

ESCALA VALORATIVA

| RANGO | Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi todos los días | Todos los días |
|--------|-------|------------|----------------|---------------------|----------------|
| ESCALA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | PREGUNTAS | ESCALA VALORATIVA | | | | |
|----|--|-------------------|---|---|---|---|
| 1 | En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas administrativas es de manera idónea? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | En su centro de labores ¿Considera Ud. que el cumplimiento de las normas legales es de manera oportuna? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | En su centro de labores ¿considera Ud. que el cumplimiento de las normas internas de trabajo es de manera transparente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el respeto y responsabilidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican la transparencia y honestidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Considera Ud. que en la convivencia laboral entre servidores públicos practican el aprendizaje y adaptabilidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Considera Ud. que las oficinas de la entidad están dotadas de equipos óptimos para su desenvolvimiento laboral? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Considera Ud. que el ambiente físico de la entidad está adecuadamente ventilado para la comodidad de los servidores públicos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Considera Ud. que exista un nivel de contaminación en los ambientes de la entidad para su desenvolvimiento laboral? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Considera Ud. que la entidad prioriza la limpieza e higiene de los ambientes para su desenvolvimiento eficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Considera Ud. que la entidad dispone de una adecuada iluminación en los ambientes para su desenvolvimiento laboral eficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Considera Ud. que la entidad dispone de muebles y enseres para los ambientes para su desenvolvimiento eficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Considera Ud. que el sueldo que percibe por la entidad es acorde a su trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Considera Ud. que la entidad desarrolla adecuadamente las convocatorias de ascensos de cargos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Considera Ud. apropiado que la entidad promueva y realice los incentivos y premios por un trabajo eficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo con nivel de productividad aceptable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Considera Ud. que como servidor público realiza un trabajo eficaz? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muchas gracias.

