

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y

HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA
INSTITUCIÓN DE JUSTICIA DE PUNO**

Tesis presentada por la Bachiller:

NEYRA CUENTAS, LILIANA

Para optar el título profesional de

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Asesor: Dr. Raúl Guzmán Gamero

AREQUIPA – PERÚ

2017

“A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara una gota”

(Madre Teresa de Calcuta)



Índice

Dedicatoria.....	9
Agradecimiento.....	10
Resumen.....	11
Abstract.....	12
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	13
Introducción.....	13
Problema O Interrogante.....	15
Variables.....	15
Interrogantes Secundarias.....	16
Objetivos.....	16
Antecedentes Teórico –Investigativos.....	17
Cultura Organizacional.....	17
Cultura.....	17
Cultura Organizacional.....	18
Cultura organizacional Para Cameron Y Quinn.....	22
Modelo De Cameron Y Quinn.....	23
Tipos de Cultura Organizacional según Cameron Y Quinn.....	25
Satisfacción Laboral.....	27
Satisfacción.....	27
Satisfacción Laboral.....	28
Satisfacción Laboral Para Sonia Palma.....	29
Antecedentes investigativos.....	31
Hipótesis.....	34

CAPITULO II: DISEÑO METODOLOGICO.....	35
Tipo o diseño de investigación.....	35
Técnicas e Instrumentos.....	35
Técnicas.....	35
Instrumentos.....	35
Instrumento para la Cultura Organizacional – (OCAI).....	35
Escala de Opiniones de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).....	36
Población Y Muestra.....	38
Población.....	38
Muestra.....	38
Características De La Muestra.....	38
Determinación de la muestra por Género.....	38
Determinación de la muestra por Edad.....	39
Determinación de la muestra por Condición Laboral.....	39
Determinación de la muestra por Tiempo de Servicio.....	40
Estrategia De Recolección De Datos.....	41
Criterios De Procesamiento De Información.....	41
Criterios De Inclusión.....	41
Criterios De Exclusión.....	42
Procesamiento De Información.....	42
CAPITULO III: RESULTADOS.....	43
Resultados.....	43
Discusión.....	63

Conclusiones.....	65
Sugerencias.....	67
Limitaciones.....	68
Referencias.....	69
Anexos.....	74



Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Determinación de la muestra por Género</i>	38
Tabla 2: <i>Determinación de la muestra por Edad</i>	39
Tabla 3: <i>Determinación de la muestra por Condición Laboral</i>	39
Tabla 4: <i>Determinación de la muestra por Tiempo de Servicio</i>	40
Tabla 5: <i>Cultura Organizacional Actual Predominante en una Institución de Justicia de Puno</i>	43
Tabla 6: <i>Cultura Organizacional Actual Predominante Según el Género</i>	45
Tabla 7: <i>Cultura Organizacional Actual Predominante Según Condición Laboral</i>	46
Tabla 8: <i>Cultura Organizacional Deseada Predominante en una Institución de justicia de Puno</i>	47
Tabla 9: <i>Cultura Organizacional Deseada Predominante Según el Género</i>	49
Tabla 10: <i>Cultura Organizacional Deseada Predominante Según Condición Laboral</i>	50
Tabla 11: <i>Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Justicia de Puno</i>	52
Tabla 12: <i>Satisfacción Laboral Según Género</i>	53
Tabla 13: <i>Satisfacción Laboral Según Condición Laboral</i>	54
Tabla 14: <i>Significación de la Tarea</i>	55

Tabla 15: <i>Condiciones de Trabajo</i>	56
Tabla 16: <i>Reconocimiento Personal y/o Social</i>	57
Tabla 17: <i>Beneficios Económicos</i>	58
Tabla 18: <i>Relación entre Condiciones de Trabajo y Liderazgo Organizacional según cultura organizacional del tipo Clan – en la cultura actual</i>	59
Tabla 19: <i>Relación entre Significación de la Tarea y Administración del Recurso Humano según cultura organizacional tipo adhocracia – en la cultura actual</i>	60
Tabla 20: <i>Relación entre Significación de la Tarea y Características Dominantes según cultura organizacional tipo jerarquizada – cultura actual</i>	61
Tabla 21: <i>Relación entre Significación de la Tarea y Énfasis Estratégicos según cultura organizacional deseada tipo mercado – cultura deseada</i>	62

Índice de Figuras

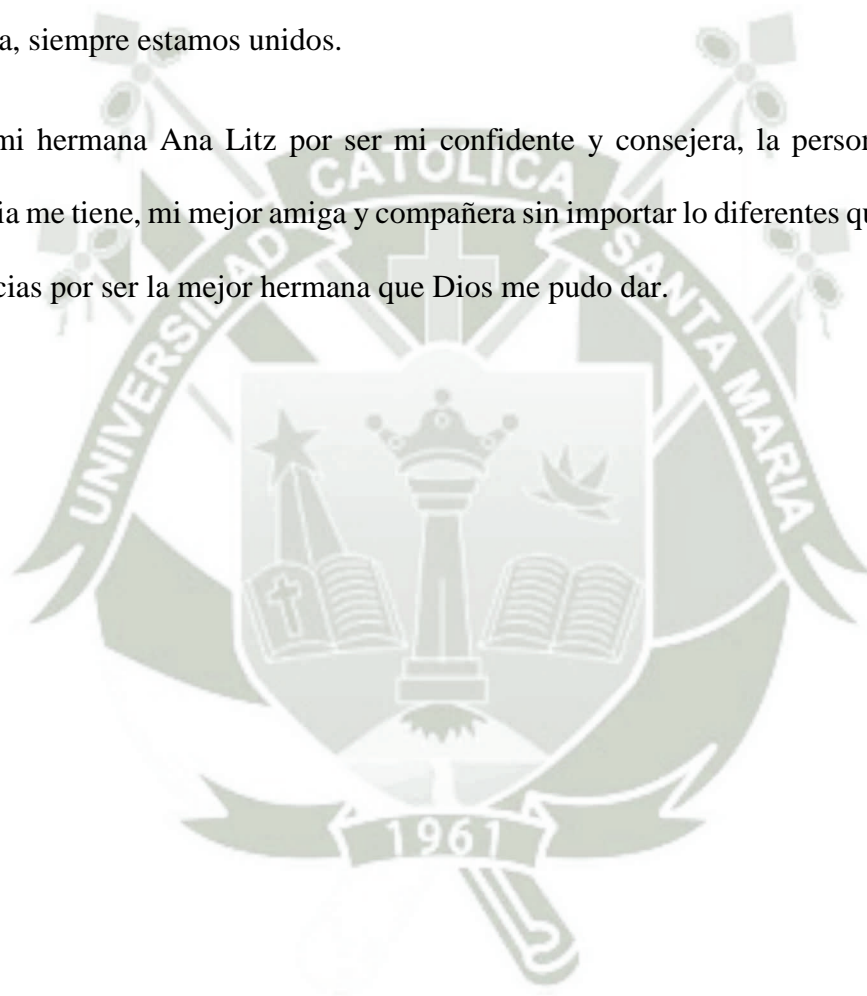
Figura 1: <i>Cultura Organizacional Actual Predominante en una Institución de Justicia de Puno.....</i>	43
Figura 2: <i>Cultura Organizacional Actual Predominante Según el Género....</i>	45
Figura 3: <i>Cultura Organizacional Actual Predominante Según Condición Laboral.....</i>	46
Figura 4: <i>Cultura Organizacional Deseada Predominante en una Institución de justicia de Puno.....</i>	48
Figura 5: <i>Cultura Organizacional Deseada Predominante Según el Género</i>	49
Figura 6: <i>Cultura Organizacional Deseada Predominante Según Condición Laboral.....</i>	51

Dedicatoria:

A Dios y a la Virgencita de la Candelaria por guiar y cuidar siempre mis pasos y permitirme llegar hasta acá, por darme la hermosa familia que tengo y cuidarnos siempre.

A mis padres Marylu y Ricardo por la paciencia, amor y apoyo que me dieron a lo largo de mi vida, por estar presentes siempre en cada paso que doy sin importar la distancia, siempre estamos unidos.

A mi hermana Ana Litz por ser mi confidente y consejera, la persona que más paciencia me tiene, mi mejor amiga y compañera sin importar lo diferentes que podemos ser, gracias por ser la mejor hermana que Dios me pudo dar.



Agradecimientos:

A cada uno de los docentes de la Escuela Profesional de Psicología por enseñarme a amar esta profesión desde el primer día de clases en primer año y por transmitir con tanta dedicación sus conocimientos no solo para formar excelentes psicólogos, también excelentes personas que pueden lograr todo lo que se propongan en esta vida.

Un especial agradecimiento a la Institución de Justicia de la ciudad de Puno por abrirme las puertas y brindarme todas las facilidades para la realización de esta investigación



Resumen

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

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

Como resultado de esta investigación se determinó que el tipo de cultura organizacional actual predominante es el tipo Mercado y que el tipo de cultura organizacional deseada predominante es tipo Clan. También identificamos que el personal tiene un nivel de satisfacción laboral promedio.

Por ultimo identificamos que si existe una relación entre algunas características de tipos de cultura organizacional con algunos factores de satisfacción laboral.

Palabras Clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral.

Abstract

The following study tries to verify the relation between the Organizational Culture and the Labor Satisfaction in a Justice Institution of the city of Puno. In the research, two questionnaires were applied, the first of Organizational Culture Assessment (OCAI) and the second of job satisfaction (SL-SPC Palma 1999).

The purpose of this research is to study the relationship between organizational culture and job satisfaction in an institution of justice, it is desired to identify the current organizational culture and what the desired organizational culture would be, to see if this is related in any way in the level of satisfaction of the workers. If the norms, values and structure of the institution allow to satisfy the needs of the personnel that works in the mentioned institution.

As a result of this research it was determined that the predominant type of current organizational culture is the Mercado type and that the predominant type of organizational culture is Clan type. We also identify that staff have an average level of job satisfaction.

Finally we identify that if there is a relationship between some characteristics of types of organizational culture with some factors of job satisfaction.

Key Words: Organizational Culture, Work Satisfaction.

Capítulo I: Marco Teórico

Introducción

La Cultura Organizacional es el primer paso para conocer el funcionamiento de una organización, su estructura, valores y normas sobre las cuales trabajan ya sea una sola área o la organización entera, es considerada de suma importancia ya que se manifiesta a través de conductas significativas de los miembros de la organización en este caso una Institución de Justicia.

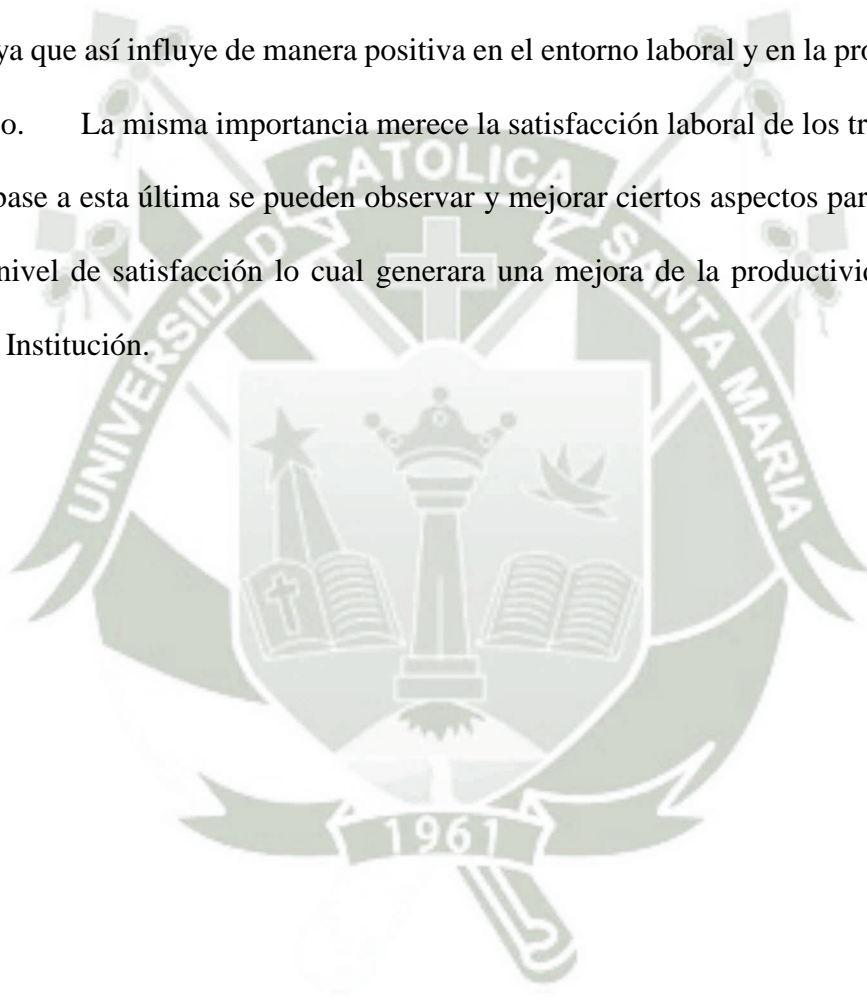
La satisfacción laboral la reflejan los trabajadores en su día a día, es de gran interés debido a que refleja la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzada por la institución.

En un mundo complejo y cambiante como el actual, se hace cada vez más necesario tener una comprensión dinámica e integral de las organizaciones públicas y privadas. Pero si bien se han creado herramientas para medir diferentes aspectos organizacionales, no se ha profundizado lo suficiente acerca de factores no financieros tales como la cultura en las organizaciones. La satisfacción laboral es lo que se debate o se estudia actualmente en diversos tópicos de psicología organizacional, cuán importante es conocer el nivel de satisfacción que puedan tener los trabajadores. Por otro lado, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas.

El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización.

Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una buena organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo, (Chiavenato, 2009).

Es indispensable para las organizaciones tener una cultura organizacional bien definida y adecuada, ya que así influye de manera positiva en el entorno laboral y en la productividad en el trabajo. La misma importancia merece la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que en base a esta última se pueden observar y mejorar ciertos aspectos para así lograr un mayor nivel de satisfacción lo cual generara una mejora de la productividad a largo plazo en la Institución.



Problema o interrogante:

¿Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una Institución de Justicia de Puno?

Variables:

Variable 1: Cultura Organizacional:

Es una visión sobre cómo se hacen y se deben hacer la cosas, con especial atención a los objetivos de la empresa o, si se prefiere, sobre el objetivo último de la empresa que implica más que producir y vender. A través de dos dimensiones: externas e internas, control y flexibilidad; podemos obtener cuatro tipos de cultura dominante: a) La cultura clan; b) cultura de adhocracia; c) cultura mercado; d) cultura jerarquizada. (Cameron y Quinn 1999, 2006)

Variable 2: Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral es la actitud que tiene el trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. Palma S. (2005)

Interrogantes Secundarias:

¿Cuál es el tipo de cultura organizacional actual predominante en una institución de justicia?

¿Cuál es el tipo de cultura organizacional deseada predominante en una institución de justicia?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en una institución de justicia?

¿El tipo de cultura varía según el género o la condición laboral de los trabajadores de la institución de justicia?

¿Cuál es el factor de satisfacción laboral más importante para los trabajadores de la institución de justicia?

¿Qué relación existe entre los indicadores de tipo de cultura organizacional con los factores de satisfacción laboral?

Objetivos:

General: Determinar si existe relación entre el tipo de cultura organizacional predominante y la satisfacción laboral en una Institución de Justicia de la ciudad de Puno.

Específicos: Identificar el tipo de cultura organizacional actual predominante en una institución de justicia.

Identificar el tipo de cultura organizacional deseada predominante en una institución de justicia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en una institución de Justicia.

Antecedentes Teórico – Investigativos

Cultura Organizacional:

Cultura:

La palabra “Cultura” es una palabra que engloba muchas cosas a la vez, y cuya definición varía de autor en autor. En Kahn (1975) hace mención de las definiciones más completas e importantes de cultura en su libro “El concepto de Cultura: Textos fundamentales” entre las cuales encontramos a Tylor , (1871) quien definió la cultura de la siguiente manera; “La cultura o civilización, en sentido etnoFigura amplio, es aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad”. La cual es una de las definiciones más completas tanto para su época como en la actualidad.

Otra definición importante que podemos encontrar en la obra de Kahn es la definición de Lévi-Strauss , (1979) la cual nos dice que “La cultura puede considerarse como un conjunto de sistemas simbólicos que tienen situados en primer término el lenguaje, las reglas matrimoniales, las relaciones económicas, el arte, la ciencia y la religión. Estos sistemas tienen como finalidad expresar determinados aspectos de la realidad física y de la realidad social, e incluso las relaciones de estos dos tipos de realidad entre sí, y las que estos sistemas simbólicos guardan los unos frente a los otros”.

Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones. La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra. Las generaciones viejas buscan que las nuevas adopten

sus pautas culturales, pero éstas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. Estas actitudes comunes, códigos de conducta y expectativas compartidos definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento. (Hall, 1989)

Por último tenemos la definición de Giddens, A., (1989) El cual nos indica que “la cultura se refiere a los valores que comparten los miembros de un grupo dado, a las normas que pactan y a los bienes materiales que producen. Los valores son ideales abstractos, mientras que las normas son principios definidos o reglas que las personas deben cumplir. ”

Cultura Organizacional:

Robbins & Judge (2013) definen la cultura organizacional como un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Sostienen que existen siete características básicas como la innovación y correr riesgos; minuciosidad; orientación a los resultados; orientación a las personas; orientación a los equipos; agresividad; y estabilidad. Que, en conjunto, captan la esencia de la cultura de una organización

Nos explican que una cultura firme proporciona estabilidad a una organización y que cualquier organización tiene una cultura que dependiendo de su fortaleza, puede tener una enorme influencia sobre las actitudes y el comportamiento de sus integrantes. (p. 511)

Así como cada persona tiene una cultura, las organizaciones se caracterizan por tener culturas corporativas específicas. El primer paso para conocer a una organización es conocer su cultura. Formar parte de una empresa, trabajar en ella, participar en sus actividades y desarrollar una carrera implica asimilar su cultura organizacional o su

filosofía corporativa. La forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización. (Chiavenato, 2009. p: 123)

Todo grupo de personas que se reúnen con algún propósito, define ciertos usos y costumbres e institucionaliza criterios sobre lo que es bueno y lo que es malo, lo aceptable e inaceptable. El conjunto de estos elementos configura modelos mentales, conceptos, hábitos y formas de relación que pueden ser resumidas en la categoría de análisis: cultura organizacional. (Hofstede 1980, citado en Blutman, G. y Méndez, 2001. p: 27 – 28)

Serna (2003, p 89. Citado en Salazar, 2008, p 19) señala que “cada organización tiene su propia cultura, distinta a las demás, lo que le da su propia identidad” Complementa esta idea afirmando que “La cultura de una institución, es la manera como las organizaciones hacen las cosas, como establecen prioridades y dan importancia a las diferentes tareas empresariales, además de incluir lo que es importante para la empresa.”

El modo de funcionamiento de cada organización constituirá un modelo con características culturales propias, que es esencial entender para abarcar su complejidad y promover mejoras significativas. La cultura de una organización es la que determina sus características básicas y sus posibilidades de sobrevivir, crecer y adaptarse al entorno cambiante. (Rodríguez. R, 2009)

Para Chiavenato (2009) la cultura organizacional no es algo que se pueda palpar, solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias. En este sentido, es parecida a un iceberg. En la parte superior, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura.

Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En la parte sumergida están los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. (p: 123)

La cultura organizacional está formada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en su cumplimiento participan todos los miembros. Es un conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. La cultura refuerza la mentalidad predominante. Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna, y funciona suficientemente bien para considerarlo válido. Asimismo, se transmite a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir y entender esos problemas. Es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas. Es compartida por todos los miembros de la organización, y los nuevos integrantes deben aprenderla y aceptarla. (Chiavenato, 2009, p: 124)

Las organizaciones articulan las relaciones sociales y ordenan el comportamiento de los hombres que las conforman, mediante la transmisión y reproducción de valores culturales. De ese modo, se da una estrecha relación entre los términos “cultura” y “organización”.

Destacando la importancia de la perspectiva cultural en el análisis organizacional Robbins, (2004, p. 56) indica: “El papel de la cultura como influencia en el comportamiento de los empleados tiene una importancia creciente en el mundo laboral actual”. A medida que las organizaciones ensanchan los tramos de control, achatan las estructuras, forman equipos, disminuyen la formalización y facultan a los empleados, los significados compartidos que proporciona una cultura fuerte garantizan que todos apunten a la misma dirección”.

Algunos autores sostienen que “cada organización tiene sus propias características, su estilo de vida y su comportamiento, su mentalidad su presencia, su personalidad. Además de eso, cada organización presenta características que no siempre son físicas o concretas, visibles o mensurables. Muchos de los fenómenos que ocurren en las organizaciones se deben a su cultura”, (Chiavenato, 2004, p. 158).

Las organizaciones sin importar su tamaño llegan a adquirir, al igual que los individuos, una personalidad que las caracteriza y particularmente las diferencia unas de otras, desde cómo llevar a cabo las tareas y los procesos hasta como debe ser el comportamiento esperado como grupo organizado. Tales características, abarcan toda la organización y se reflejan en asuntos tan importantes como la estrategia, la estructura y los sistemas. (Salazar, 2008)

Tomando en consideración lo anteriormente planteado y teniendo en cuenta que las organizaciones deben conocerse a sí mismas, el diagnóstico de la cultura organizacional nos ayuda a comprender los niveles relativos de coherencia o incoherencia del significado compartido que existe en una organización y el hecho que dicha cultura no se constituye como un elemento monolítico en la mayor parte de las organizaciones, para lograr un diagnóstico cultural efectivo se requiere tanto de la cultura de la organización como de las

culturas específicas de las diferentes subunidades, y los supuestos subyacentes que aporten información y definan a la cultura organizacional en su sentido más completo.

(Salazar, 2008, p. 8)

Cultura Organizacional para Cameron y Quinn:

Cameron y Quinn, (1999, 2006) conceptualizan el desempeño eficiente de una organización a través de un conjunto de dimensiones múltiples: externas e internas, control y flexibilidad. En su modelo presentan dos dimensiones, la primera es una integración de dos variables, orientación al control versus flexibilidad. La segunda dimensión refleja el grado en el cual una organización está orientada hacia su funcionamiento interno o externo. Las dos dimensiones forman cuatro cuadrantes, donde cada uno de ellos refleja una teoría, una filosofía, un resultado sobre el proceso de liderazgo.

Cameron y Quinn, (1999, p. 15) señalan que “dentro de una organización, las subunidades como los departamentos, los niveles jerárquicos e incluso los equipos, pueden igualmente reflejar su propia cultura única”, Para Cameron y Quinn, (1999) estas diferencias culturales, pueden representar un obstáculo cuando la integración y la coordinación de diferentes áreas funcionales son necesarias. Más aún estas diferencias culturales podrían fragmentar una cultura y hacer que los altos niveles de efectividad deseados por todas las organizaciones sean inalcanzables. .

Modelo de Cameron y Quinn:

Se refiere a los valores que se dan por sentado, los supuestos subyacentes, las expectativas, la memoria colectiva y las definiciones presentes en una organización. Representa “como son las cosas por aquí”. Refleja la ideología predominante que las personas llevan dentro de sus cabezas

Permite evaluar, mediante la percepción de los individuos, las prácticas más comunes de los gerentes y supervisores. El cambio cultural, para Cameron y Quinn, (2006), no se puede lograr dentro de una organización a menos que ocurra un cambio individual por parte de los miembros de la organización. El cambio cultural depende de que los individuos pongan en uso una serie de conductas que refuercen y sean consistentes con los nuevos valores de esa cultura. Es posible identificar la cultura que se desea y especificar las estrategias y actividades a seguir para obtener el cambio, pero si el proceso de cambio no es individualizado, si el individuo no desea comprometerse con los nuevos valores y sin un cambio en las competencias gerenciales ya presentes, entonces no será posible el cambio cultural de la organización desde sus raíces.

Por esos motivos, Cameron y Quinn, (1999) diseñaron una metodología para el estudio de la cultura organizacional, esta metodología está basada en el modelo de Sistema de Valores por Competencias o Competing Values Framework (CVF por sus siglas en ingles).

El Sistema de Valores por Competencias o Competing Values Framework (CVF) además de diagnosticar la cultura dominante de la organización también nos muestra las características dominantes en cuanto al grado de flexibilidad hacia los cambios; o si la organización está orientada hacia la estabilidad y control frente a estos cambios. Basados en estos principios Cameron y Quinn generan un instrumento al que denominan

Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional u Organizational Culture Assessment Instrument, (OCAI por sus iniciales en inglés), que es un cuestionario que muy útil para implementar, interpretar y medir ciertos fenómenos organizacionales a del modelo CVF.

Los supuestos del Modelo de Valores en Competencia contribuyen a identificar algunos de los valores y criterios de eficacia con base en los cuales se evalúa a las unidades y organizaciones. Este modelo no solo tiene como propósito diagnosticar la cultura, también facilitar el cambio de la cultura de la organización, para esto se identifican 4 tipos de culturas dominantes: a) Clan, b) Adhocracia, c) Mercado y c) Jerarquizada.

El Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional, (Organizational Cultural Assessment Instrument - OCAI) es una técnica que mide la situación cultural de la empresa sobre cuatro dimensiones de la cultura. Estas cuatro culturas quedan definidas a partir de dos dimensiones la orientación hacia el interior o el exterior de la empresa y la orientación hacia la flexibilidad o hacia el control.

Así las empresas pueden presentar una orientación muy grande hacia una de las culturas, o hacía varias de las culturas.

Tipos de cultura organizacional según Cameron y Quinn:

Basado en el Modelo de Valores en Competencia y utilizando el Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional, se puede decir que existen cuatro tipos de cultura organizacional:

Cultura Clan: Esta cultura propia de empresas que buscan el control interno pero con flexibilidad preocupados por sus empleados y mostrando sensibilidad a los clientes. Un lugar muy amable donde trabajar, donde la gente comparte mucho de sí mismos. La organización es como una familia extensa en la cual el líder es visto como un mentor, facilitador, una figura paterna. Se mantienen unidos por la lealtad y generan un gran compromiso con la organización. Se enfatizan en el beneficio del desarrollo humano, la moral y la unión entre los trabajadores. Establecen como prioridad el trabajo en equipo, la participación y compromiso.

Cultura Adhocracia: Esta cultura generalmente se encuentra en aquellas empresas que se centran en aspectos externos pero buscando un alto grado de flexibilidad e innovación. Un lugar dinámico, emprendedor y creativo para trabajar, donde las personas toman riesgos y los líderes son considerados innovadores, emprendedores y visionarios. Se mantienen unidos por el compromiso con la innovación y mejoras constantes. Se enfatizan en mantenerse siempre a la vanguardia, mantener la creatividad y tener un desarrollo constante entre los trabajadores. El énfasis de la organización se centra en el crecimiento y la adquisición de nuevos recursos. El éxito significa ganar productos o servicios nuevos y únicos. Ser un líder en productos o servicios es importante para ellos. La organización motiva la iniciativa individual y la libertad.

Cultura Mercado: Esta cultura aparece en aquellas organizaciones que se centran en el exterior pero necesitan control y estabilidad interna. Una organización orientada a resultados y cuya mayor preocupación es lograr que el trabajo se realice, donde las personas son muy competitivas y orientadas al logro. Sus líderes son fuertes dirigentes, productores y competidores. Son duros y demandantes. Se mantienen unidos gracias a su énfasis en ganar, mantener su reputación y su éxito. Su éxito se define en el logro de sus objetivos y eso es gracias a sus acciones competitivas y el logro de metas y objetivos medibles. El estilo organizacional es la alta competitividad.

Cultura Jerarquizada: La cultura se centra en aspectos internos requiriendo control y estabilidad. Un lugar muy formal y estructurado para trabajar, donde los procedimientos gobiernan lo que hace la gente y los líderes se enorgullecen de ser buenos coordinadores y organizadores centrados en la eficiencia. Se mantienen unidos por su política y sus reglas formales. El énfasis es la estabilidad y el desempeño con eficiencia y operaciones que fluyan ágilmente. El éxito está definido en términos de entrega dependiente, agendas ordenadas y bajos costos. El manejo de los empleados es concerniente al aseguramiento de empleo y un ambiente predecible.

Satisfacción Laboral:

Satisfacción:

Howard y Sheth, (1969) definen la satisfacción como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada.

Para Oliver, (1981) Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la disconformidad de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Revisando el Diccionario Manual de la Lengua Española Vox, (2007) se lee lo siguiente: Satisfacción significa sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha coincidido un deseo o cubierto una necesidad; cosa que satisface, que produce placer.

- Razón o acción con que se responde a una queja o a una ofensa; respuesta acertada a una pregunta, queja o duda; acción de colmar un deseo o satisfacer una necesidad; premio que se da por una acción que lo merece, (p, 40).

El Diccionario de Filosofía de Nicola Abbagnano, (1961) utiliza el término satisfacción para definir la palabra felicidad: “Felicidad: En general, un estado de satisfacción debido a la propia situación en el mundo”. (p 34).

La satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y el equilibrio personal. En el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional. La personalidad no es un ente abstracto sino que se hace presente y se realiza en la interacción con el medio. En estas relaciones cada persona va a adquirir su propio

ajuste o adaptación, tanto personal como social. (Padrón, 1995:4 citado en Caballero, 2002)

Satisfacción Laboral:

A lo largo de las últimas décadas, el término “satisfacción laboral” ha tenido una creciente popularidad. Para Luthans, (2002), Robbins, (1998) & Spector (1997) esto se debe a que la satisfacción laboral está relacionada con un gran número de variables de importancia en la vida de quienes son parte de una organización como la productividad, el rendimiento, el estrés, el burnout, el ausentismo y la rotación entre otros.

Martínez Caraballo, (2007) afirma que “el interés actual por la gestión de la satisfacción laboral está alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial del último periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad, y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral. Ambos factores llevan a concebir una nueva lógica en el trabajo”.

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. (Caballero, 2002)

El concepto de satisfacción laboral ha pasado por diferentes autores, los cuales la definen en base a sus investigaciones, experiencias propias, etc. Por ejemplo para

Álvarez, (2007) “las definiciones de satisfacción laboral se pueden incluir en dos grupos: el primero hace referencia a un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva; el segundo que considera que la satisfacción laboral trasciende el plano emotivo y la considera como una actitud”.

Peiró, (1996) señala que “la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de allí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo con el compromiso organizacional y la implicación laboral”, (p. 346).

Caballero (2002) considera a la satisfacción en el trabajo “como actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, referida a las disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él (p.2).

Boada & Tous, (1993) “La satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización”.

Satisfacción laboral para Sonia Palma:

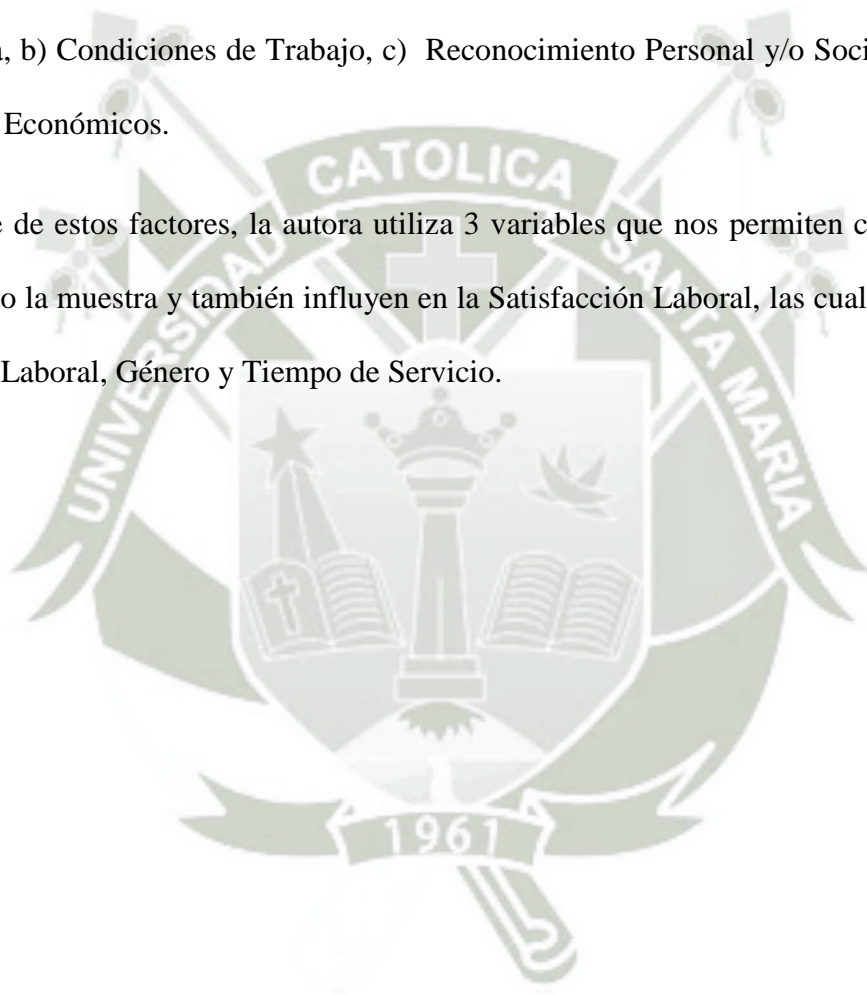
Palma,(1999) señala que el trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención del recurso humano, y en relación a la Satisfacción Laboral, lo define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, siguiendo los planteamientos teóricos de Herzberger, Mausner y Snyderman, indicando que el grado de satisfacción laboral guarda cierta

relación con el comportamiento en el trabajo en interacción con otras variables.

Construyó una escala de opiniones que consta de VII factores que se definen como sigue: a) Condiciones Físicas y/o Materiales, b) Beneficios Laborales y/o Remunerativos, c) Políticas Administrativas, d) Relaciones Sociales, e) Desarrollo Personal, f) Desempeño Tareas, g) Relación con la Autoridad.

Y una versión más corta, (2005) que solo consta de IV factores: a) Significación de la Tarea, b) Condiciones de Trabajo, c) Reconocimiento Personal y/o Social y d) Beneficios Económicos.

Aparte de estos factores, la autora utiliza 3 variables que nos permiten conocer más a fondo la muestra y también influyen en la Satisfacción Laboral, las cuales son: Condición Laboral, Género y Tiempo de Servicio.



Antecedentes investigativos:

González, Yamilis (2015) “Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de docentes en educación media general”. Tesis para obtener el grado académico de magister en la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, su población de esta investigación fueron directivos y docentes de 3 centros educativos en la ciudad los cuales sumaron un total de 220 sujetos (10 directivos y 210 docentes) y la muestra fue de 78 sujetos (10 directivos y 68 docentes). Las técnicas de recolección de datos fueron mediante observación directa y mediante encuesta, dicha encuesta constaba de 36 ítems estructurados bajo una escala de Likert, donde cada pregunta tenía 5 opciones para responder (5= siempre hasta 1 = nunca), la cual fue elaborada por quien realizó la investigación e indican que fue validada por expertos. El resultado de la investigación fue que existe un grado de correlación alta entre las variables, es decir que su cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma que lo hace su satisfacción laboral de docenes.

Pérez, Jesahel Trinidad (2013) “La cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en la delegación federal de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el estado de Tabasco” artículo de una revista (Hitos de Ciencias Económico Administrativas) México. Esta investigación es de tipo transeccional descriptivo, aplicado a los trabajadores de la de la Delegación Federal de la Secretaria de Educación Pública en la ciudad de Tabasco, un total de 30 personas. La técnica de recolección de datos es mediante encuesta, para diagnosticar el tipo de cultura organizacional se utilizó la escala OCAI (Organizacional Culture Assessment Instrument) propuesta por Cameron y Quinn (1999) y para la satisfacción con el trabajo se diseñaron 10 ítems en una escala de Likert de 5 puntos, (5 = muy satisfecho y 1 = muy insatisfecho) y satisfacción con el trabajo de forma general. El

resultado de esta investigación fue que la cultura organizacional está relacionada con la gestión de conocimiento, generando así niveles más altos de satisfacción.

Salazar, Jessica (2013) “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt” presento una investigación para obtener el grado académico de licenciada, titulada en la ciudad de Guatemala, México, esta investigación es de tipo correlacional, su población fue de 46 trabajadores administrativos (masculino y femenino) de edades entre 20 hasta los 50 años. La técnica de recolección de datos es mediante encuesta, para identificar el tipo de cultura organizacional se utilizó la escala OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument) propuesta por Cameron y Quinn (2006) y para la satisfacción laboral de José L. Meliá (1990). Dichos cuestionarios pretenden identificar la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral. El resultado de esta investigación fue que si existe una correlación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfecho con su trabajo y con el ambiente laboral.

García, Henry Emilio (2015) “Relación de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Área Administrativa de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015” Tesis para obtener el grado académico de licenciado en la Universidad Católica Santa María. Arequipa, Perú. Esta investigación es de tipo correlacional, su población fue un total de 200 trabajadores (masculino y femenino) del Grupo García Toledo SAC. La técnica de recolección de datos es mediante encuesta. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de cultura organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral, fuente Almeyda, Sarita (2014) en ambas encuestas. Como

resultado de esta investigación se pudo identificar que si existe relación entre ambas variables según la muestra investigada.

Huarsaya, Brenda & Tejeda Fiorela (2016) “Influencia del Estrés y Satisfacción Laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón, Provincia De Arequipa. 2016”. Tesis para obtener el grado académico de licenciadas en la Universidad Católica Santa María. Arequipa, Perú. Esta investigación es de tipo correlacional, su población fue un total de 325 personas (34 trabajadores y 291 clientes). La técnica de recolección de datos es mediante encuesta. Los instrumentos utilizados fueron: la escala de Maslach y Jackson para medir el estrés laboral, la escala de Satisfacción Laboral SL SPC y la escala SERVQUAL que nos permitirá medir la calidad del servicio. El resultado es esta investigación nos indica que el personal del restaurante El Tablón presenta estrés laboral e insatisfacción en el trabajo, mientras que los clientes perciben la calidad del servicio con muchas deficiencias. Lo cual significa que el nivel de estrés y satisfacción de los trabajadores influye directamente en la calidad de servicio que brindan.

Alfaro, Ronald; Leyton, Sara; Meza, Antonio & Sáenz, Ivonne (2012), “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Tesis para obtener el Grado de Magíster en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional, su población fue un total de 3, 179 trabajadores de 3 municipalidades (municipalidad A: 283, municipalidad B: 1,858 y municipalidad C: 1,038) y su muestra fue un total de 369 trabajadores (municipalidad A: 82, municipalidad B: 126 y municipalidad C: 161) entre hombres y mujeres, de distintas condiciones laborales. La técnica de recolección de datos es mediante encuesta. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-

SPC) versión corta de 27 ítems. Los resultados de esta investigación nos indican que los trabajadores tienen un nivel de satisfacción promedio.

Chimoy, Rocio del Pilar (2008) “Cultura Organizacional en la Caja de Ahorros y Créditos SIPAN S.A.C.” investigación copilada por Eduardo Amaros en su libro: Administración del Personal: una visión del norte del Perú investigaciones. Esta investigación es de tipo descriptiva, su población fue el personal de la Caja de Ahorros y Créditos SIPAN SAC (no especifica). La técnica de recolección de datos es mediante encuesta. El instrumento utilizado fue la escala OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument) propuesta por Cameron y Quinn (1999). El resultado de esta investigación nos indica que la Caja de Ahorros y Créditos SIPAN SAC, no tiene una cultura organización definida, ya que en los resultados se observa que adopta los cuatro modelos de cultura organizacional.

Hipótesis:

“Existe relación entre el tipo de cultura organizacional predominante y la satisfacción laboral en una Institución de Justicia de Puno. ”

Hipótesis 0:

“No existe relación entre el tipo de cultura organizacional predominante y la satisfacción laboral en una Institución de Justicia de Puno. ”

Capítulo II: Diseño Metodológico

Tipo o diseño de investigación:

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) esta investigación es de tipo correlacional porque “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

Técnicas e instrumentos:

Técnicas:

La técnica a utilizarse en esta investigación es la observación.

Instrumentos:

Instrumento para la Cultura Organizacional (Organizational Cultural Assessment Instrument OCAI): Este instrumento está basado en el modelo de Cameron y Quinn, (1999), denominado Competing Values Framework, (Sistema de Valores en Competencia).

El objetivo de esta herramienta es diagnosticar el tipo de cultura predominante actual y deseada teniendo en cuenta cuatro clases de culturas genéricas:

- a) Clan: Relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua, cooperación.
- b) Adhocracia: Innovación, creatividad, toma de riesgos, búsqueda agresiva de oportunidades, autonomía, iniciativas individuales.

c) Mercado: Participación el mercado, estabilidad financiera, rentabilidad, poco sentimiento de trabajo en equipo, poca cohesión.

d) Jerárquica: Énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizada, certidumbre, jerarquía.

Los indicadores seleccionados para formular las preguntas del cuestionario son: características dominantes, líder organizacional, factor de cohesión, clima organizacional y criterio de éxito. Cada indicador o pregunta tiene cuatro respuestas, cada respuesta representa una letra, las cuales señalan el grado de orientación hacia una cultura en particular dependiendo del puntaje que el participante le otorgue a cada letra: A = Clan; B = Adhocracia; C = Mercado y D = Jerarquizada.

El grado de orientación de la cultura seleccionada es una variable continua que varía entre 0 y 100 en función de la media de los valores de las respuesta “A, B, C o D” a las 5 preguntas del cuestionario. Es así como a partir de estas medias, se puede determinar el grado en que una organización se orienta hacia un tipo de cultura.

Los motivos por los cuales se utilizó el OCAI para esta investigación es que esta herramienta es práctica, es manejable y esta validada en Perú. Su última investigación en el país fue en el año 2008 en la ciudad de Chiclayo.

Escala de Opiniones de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC): Este instrumento fue elaborado por Sonia Palma Carrillo, cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

La escala SL-SPC, (Palma, 2005) nos permite generar un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador

su actividad laboral. 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.

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), según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Los motivos por los cuales se utilizó el SL- SPC para esta investigación fue porque es un instrumento manejable, y entendible. Este instrumento esta validado siendo utilizado el año 2012 en Lima y el año 2016 en Arequipa.

Población y Muestra:**Población:**

La población son todos los trabajadores de la Institución de justicia de Puno.

Muestra:

La muestra de la investigación son los trabajadores de la Sede Central de la Institución de Justicia, un total de 84 personas a las cuales se les aplico el cuestionario OCAI y la Escala de Opiniones SL-SPC.

Características de la muestra:**Tabla 1:***Determinación de la muestra por Género*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	27	32.1 %
Masculino	57	67.9 %
Total	84	100.0 %

Tabla 2:

Determinación de la muestra por Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 -25	18	21. 60 %
26 - 30	17	20. 40 %
31 - 35	20	23. 90 %
36 - 40	13	14. 90 %
41 - 45	4	4. 80 %
46 - 50	4	4. 80 %
51- 55	2	2. 40 %
56- 60	3	3. 60 %
61 -65	3	3. 60 %
Total	84	100. 00 %

Tabla 3:

Determinación de la muestra por Condición Laboral

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Jurisdiccional	34	40. 5 %
Administrativo	50	59. 5 %
Total	84	100. 0 %

Tabla 4:*Determinación de la muestra por Tiempo de Servicio*

Años	Frecuencia	Porcentaje
1 - 11 meses	8	9. 50%
1 - 5 años	39	46. 50%
6 -10 años	14	16. 80%
11 - 15 años	8	9. 60%
16 - 20 años	6	7. 20%
21 - 25 años	1	1. 20%
26 - 30 años	6	6. 80%
30 - 37 años	2	2. 40%
Total	84	100. 00%

Se puede observar que en la distribución de la muestra, el 67,9% son varones y 32.1% son mujeres, así como el 42 % tiene entre 20 y 30 años. El 59 % es personal administrativo mientras que el 40.5% es personal jurisdiccional (entre jueces y fiscales). Así como el 46.50% de los trabajadores solo tienen entre 1 y 5 años trabajando en la institución.

Estrategia de Recolección de Datos:

Se presentó el proyecto de investigación, el docente designado dio un dictamen favorable autorizando a iniciar la investigación. Se solicitó al presidente y administrador de la Institución de Justicia permiso para poder realizar la investigación, el cual tuvo una respuesta favorable.

Con todos los permisos otorgados se procedió a pedir la colaboración de cada uno de los trabajadores aplicando los cuestionarios, (OCAI & SL-SPC) personalmente durante el periodo establecido por la Institución que consistió de 30 días hábiles.

Transcurrido el tiempo establecido y habiendo aplicado las encuestas a todo el personal de la Institución se entregó una carta de agradecimiento al Director y al Administrador de la Institución de justicia de Puno.

Finalmente se procedió a la revisión y calificación de dichas encuestas para obtener los resultados de nuestra investigación.

La temporalidad de la investigación fue Noviembre 2015 – Febrero 2016.

Criterios de Procesamiento de Información:**Criterios de Inclusión:**

Trabajadores de la Institución de justicia de Puno.

Personal Administrativo de la Institución.

Personal Jurisdiccional de la Institución.

Criterios de Exclusión:

Trabajadores de otras sedes de la Institución de justicia de Puno, ya que se trabajó exclusivamente con la Sede principal.

Personal completamente ajeno a la Institución.

Personal con licencia o comisión de servicio que no permita su participación.

Procesamiento de información:

Luego de aplicar los instrumentos ya mencionados se trabajaron los resultados de las encuestas, los cuales fueron procesados y tabulados mediante el programa Excel, para así obtener nuestra base de datos y las tablas de frecuencia. Luego se aplica el análisis estadístico Chi cuadrado.

Se utiliza el software SPSS y la X^2 Chi cuadrada estadístico, que obtiene la comprobación entre dos frecuencias comparadas y así relacionar los resultados entre si y comprobar si existe o no relación entre las variables.

Capítulo III: Resultados

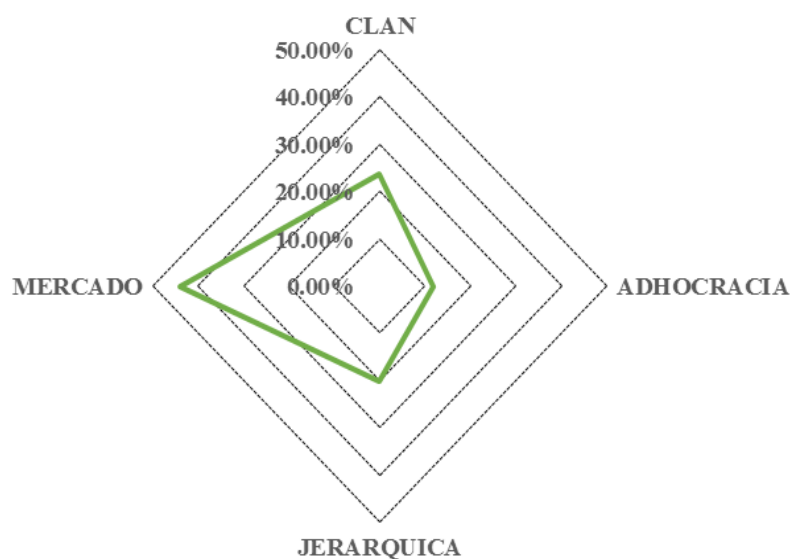
Tabla 5:

Cultura Organizacional Actual Predominante en una Institución de Justicia de Puno.

Cultura Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Clan	20	23.8 %
Adhocracia	10	11.9 %
Jerárquica	17	20.23 %
Mercado	37	44.05 %
Total	84	100 %

Figura 1:

Cultura Organizacional Actual Predominante en una Institución de Justicia de Puno.



De los resultados encontrados se halla que la percepción actual de la cultura organizacional evidenciada por el personal de una Institución de Justicia es la de tipo mercado alcanzando el 44.05%, casi la mitad del total de trabajadores.

Esto nos quiere decir que el 44.05% del personal percibe que esta institución se preocupa o da mayor importancia a la producción, a cumplir con las acciones o actividades que se les solicitan en el tiempo que se les indica, donde los jefes son competidores entre sí, siendo duros y demandantes con el resto del personal, compitiendo entre las diferentes áreas de la Institución en qué áreas producen y/o cumplen más tareas que otras.

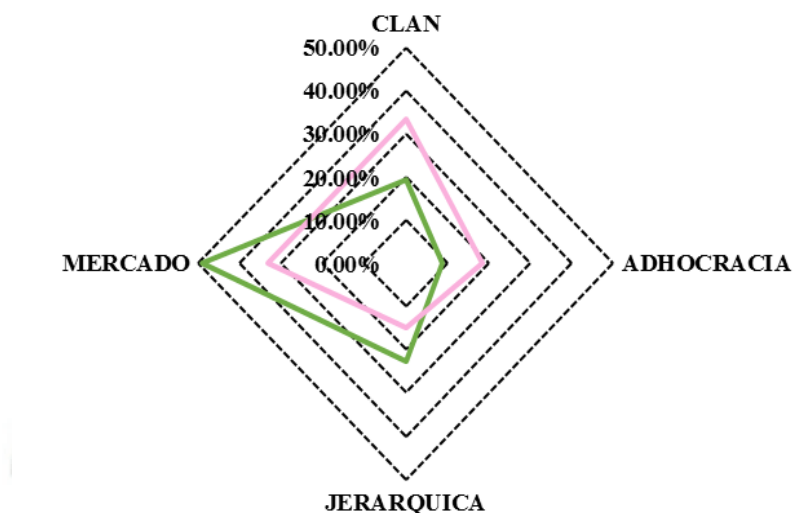
Tabla 6:

Cultura Organizacional Actual Predominante Según el Género

Cultura Organizacional	Masculino		Femenino		Total %	
	F	%	F	%	F	%
Actual						
Clan	11	19.29%	9	33.33%	20	23.80%
Adhocracia	5	8.7%	5	18.51%	10	11.90%
Jerárquica	13	22.80%	4	14.81%	17	20.23%
Mercado	28	49.12%	9	33.33%	37	44.05%
Total	57	100%	27	100%	84	100%

Figura 2:

Cultura Organizacional Actual Predominante Según el Género



De los resultados encontrados se halla que la percepción actual de la cultura organizacional Según el género del personal de una Institución de Justicia de la ciudad de Puno, es la de tipo mercado alcanzando el 49. 12% con el género masculino y un 33. 33% con el género Femenino. Teniendo así el 44. 05% del resultado final.

Esto nos indicaría que la mayoría de varones como de mujeres tienen la misma percepción a cerca de su cultura organizacional, considerando que la Institución se preocupa más en el nivel de producción que en el talento y los recursos humanos. Pero también se nota que casi la mitad de las mujeres perciben una cultura tipo clan. Lo cual se podría deber a que por ser mujeres, algunos de sus jefes o superiores tienen más consideración al momento de actuar como un mentor para ellas.

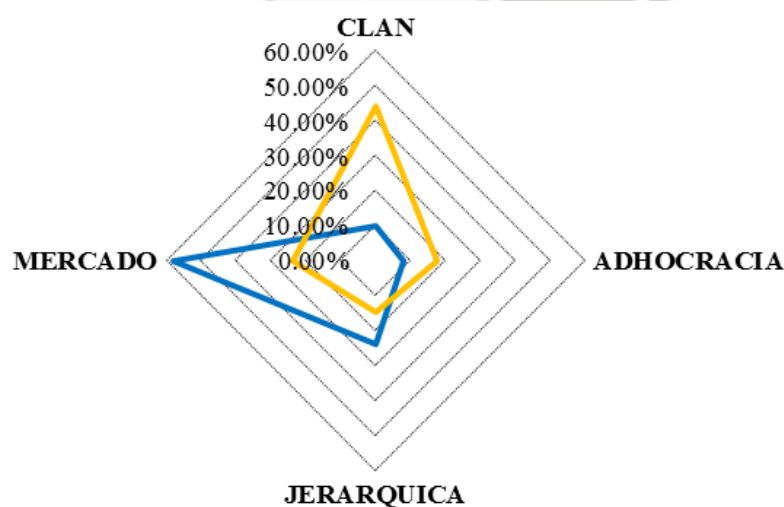
Tabla 7:

Cultura Organizacional Actual Predominante Según Condición Laboral

Cultura Organizacional Actual	Administrativo		Jurisdiccional		Total %	
	F	%	F	%	F	%
Clan	5	10.00%	15	44.11%	20	23.80%
Adhocracia	4	8.00%	6	17.64%	10	11.90%
Jerárquica	12	24.00%	5	14.70%	17	20.23%
Mercado	29	58.00%	8	23.52%	37	44.05%
Total	50	100%	34	100%	84	100%

Figura 3:

Cultura Organizacional Actual Predominante Según Condición Laboral



De los resultados encontrados se halla lo siguiente: Según la Condición Laboral del personal de una Institución de Justicia de la ciudad de Puno, la cultura organizacional para el personal administrativo es la cultura Mercado con un 58.00% y para el personal Jurisdiccional es la cultura tipo Clan, con un 44.11%

Esto nos indicaría que el personal administrativo sentiría más la presión de estar en constante competencia entre las diferentes áreas de la institución y entre ellos mismos, así como la presión ejercida por sus jefes para tener la mayor producción posible. En cambio el personal Jurisdiccional no sentiría esta presión debido a que cada juez tiene a su cargo asistentes y/o practicantes que trabajan al ritmo que este indica, en este caso ellos podrían percibirse a sí mismos como los mentores de sus asistentes.

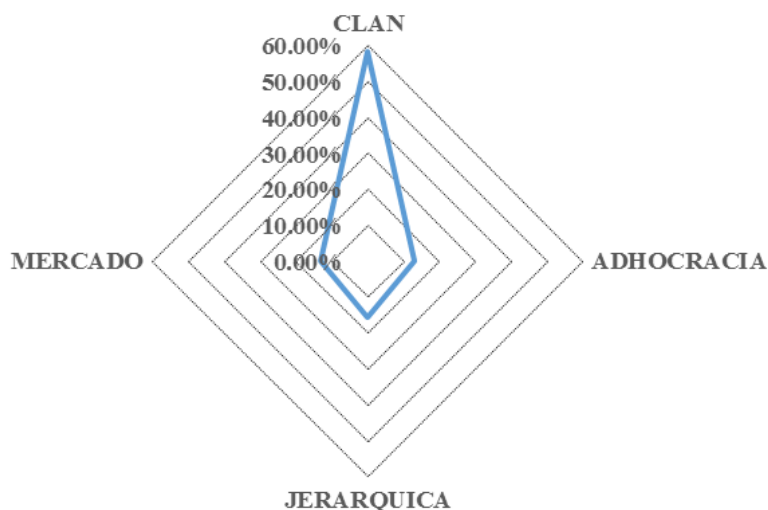
Tabla 8:

Cultura Organizacional Deseada Predominante en una Institución de justicia de Puno

Cultura Organizacional	Frecuencia	TOTAL %
Clan	49	58.33%
Adhocracia	11	13.10%
Jerarquía	13	15.47%
Mercado	11	13.10%
Total	84	100%

Figura 4:

Cultura Organizacional Deseada Predominante en una Institución de justicia de Puno:



De los resultados encontrados se halla que la percepción de una cultura organizacional deseada evidenciada por el personal de una Institución de Justicia de la ciudad de Puno, es la de tipo clan alcanzando el 58.33%, superando la mitad del total de trabajadores.

Esto nos quiere decir que más de la mitad del personal de la institución desea que se muestre más preocupación por sus empleados, donde sus jefes o superiores se conviertan también en mentores, que sean líderes, y que mediante una buena organización, preocupados por el talento humano que tienen en sus áreas y equipos de trabajo fomenten la lealtad, la participación, el respeto y el trabajo en equipo, generando un ambiente más familiar. .

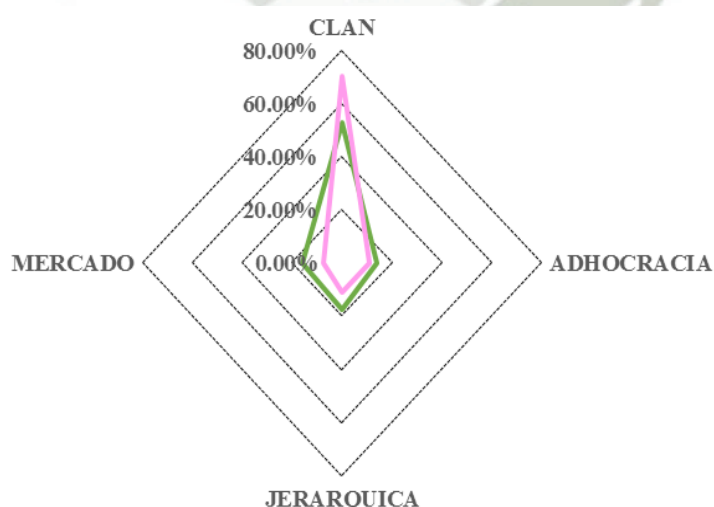
Tabla 9:

Cultura Organizacional Deseada Predominante Según el Género

Cultura Organizacional Deseada	Masculino		Femenino		Total %	
	F	%	F	%	F	%
Clan	30	52.63%	19	70.37%	49	58.33%
Adhocracia	8	14.03%	3	11.11%	11	13.10%
Jerarquía	10	17.54%	3	11.11%	13	15.47%
Mercado	9	15.78%	2	7.40%	11	13.10%
Total	57	100%	27	100%	84	100%

Figura 5:

Cultura Organizacional Deseada Predominante Según el Género



De los resultados encontrados basados en género encontramos que según el género de los trabajadores de una Institución de Justicia de Puno, tanto varones, (52. 63%) como mujeres, (70. 37 %) consideran en su amplia mayoría que su cultura organizacional deseada es tipo Clan.

Esto significaría que a diferencia de los resultados anteriores (cultura predominante actual) esta vez trabajadores varones y mujeres consideran que lo mejor para la institución sería tener una cultura tipo clan, en la que los jefes y superiores preocupen más por ellos, por el bienestar de los trabajadores, y por el trabajo en equipo, así en lugar de tener una cultura basada en la competencia entre los trabajadores se tendría una cultura basada en la fidelidad y compromiso de los trabajadores hacia la Institución.

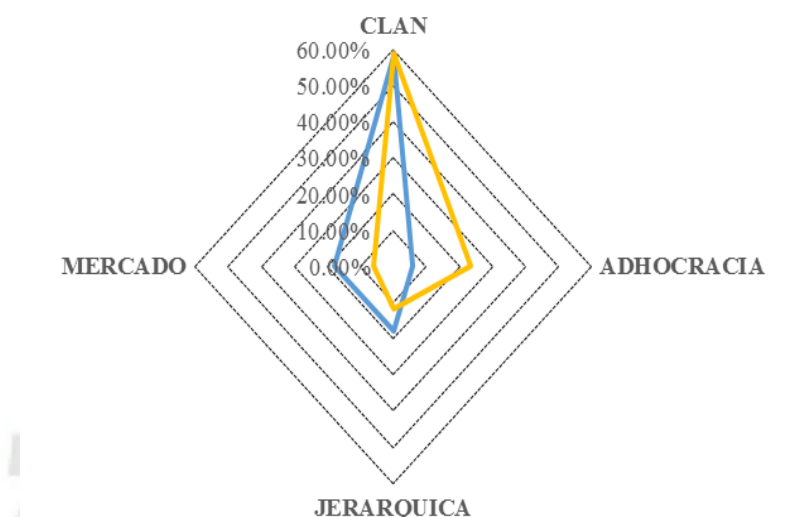
Tabla 10:

Cultura Organizacional Deseada Predominante Según Condición Laboral

Cultura Organizacional Deseada	Administrativo		Jurisdiccional		Total %	
	F	%	F	%	F	%
Clan	29	58.00%	20	58.82%	49	58.33%
Adhocracia	3	6.00%	8	23.52%	11	13.10%
Jerarquía	9	18.00%	4	11.76%	13	15.47%
Mercado	9	18.00%	2	5.88%	11	13.10%
Total	50	100%	34	100%	84	100%

Figura 6:

Cultura Organizacional Deseada Predominante Según Condición Laboral



De los resultados encontrados basados en condición laboral encontramos que según la Condición Laboral de los trabajadores de una Institución de Justicia de Puno, tanto administrativos, (58.00%) como jurisdiccionales, (58.82%) consideran en su amplia mayoría que la cultura organizacional deseada es tipo Clan.

Esto nos indica que el personal administrativo y jurisdiccional de la institución desea un gran cambio en cuanto a su cultura organizacional, que cambie totalmente a una cultura tipo clan, y así poder crear una institución tan sólida como una buena familia, fortaleciendo la lealtad y la afinidad hacia la Institución.

Tabla 11:

Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Justicia de Puno

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	5.95 %
Satisfecho	15	17.86 %
Promedio	40	47.62 %
Insatisfecho	21	25.00 %
Muy Insatisfecho	3	3.57%
Total	84	100 %

En cuanto a la satisfacción laboral que presenta el personal de una Institución de Justicia de Puno, el 47.62% refiere que su nivel es Promedio, seguido de nivel Insatisfecho con el 25% y en tercer lugar un 17.86% manifiesta estar satisfecho en su relación laboral.

Estos resultados nos indicarían que el personal presenta un nivel de satisfacción promedio, lo cual se puede interpretar como que los trabajadores muestran una actitud conformista con el trabajo que tienen, habiendo elementos o situaciones que no los hacen sentir satisfechos trabajando dentro de la institución. Es como decir que no se sienten mal, pero tampoco se sienten bien trabajando ahí.

Seguido del nivel Promedio tenemos el nivel Insatisfecho, lo que es más preocupante aun, ya que al 25% de trabajadores no se sienten conformes trabajando ahí, y es probable que si se les presentará la oportunidad dejarían la Institución.

Tabla 12:
Satisfacción Laboral Según Género

Satisfacción	Masculino		Femenino		Total %	
Laboral	F	%	F	%	F	%
Muy Satisfecho	5	8.77%	0	0.00%	5	5.95%
Satisfecho	13	22.80%	2	7.40%	15	17.86%
Promedio	23	40.35%	17	62.96%	40	47.62%
Insatisfecho	14	24.56%	7	25.92%	21	25%
Muy Insatisfecho	2	4%	1	4%	3	3.57%
Total	57	100%	27	100%	84	100%

De los resultados encontrados, según el género de los trabajadores de una Institución de Justicia de Puno, tanto varones con un 40.35% como mujeres 69.96 % se encuentran en un nivel de satisfacción promedio.

Esto nos indica que tanto varones como mujeres solo se conforman con el trabajo que tienen, o en su mayoría se encuentran insatisfechos con su trabajo en la institución. Se podría interpretar como que estos trabajadores se encuentran laborando ahí porque “no está tan mal”, más no porque les guste hacerlo o porque sientan una mayor afinidad en relación a la institución.

Tabla 13:
Satisfacción Laboral Según Condición Laboral:

Satisfacción Laboral	Administrativo		Jurisdiccional		Total %	
	F	%	F	%	F	%
Muy Satisfecho	3	6.00%	2	5.88%	5	5.95%
Satisfecho	8	16.00%	7	20.58%	15	17.86%
Promedio	26	52.00%	14	41.17%	40	47.62%
Insatisfecho	12	24.00%	9	26.47%	21	25%
Muy Insatisfecho	1	2%	2	5.88%	3	3.57%
Total	50	100%	34	100%	84	1

De los resultados encontrados basados en la condición laboral encontramos que según la condición laboral de los trabajadores de una Institución de Justicia de Puno, tanto administrativos con un 52 % como jurisdiccionales con un 41.17 % se encuentran en un nivel de satisfacción promedio.

Al igual que los resultados anteriores, podemos ver que más de la mitad de ambos grupos ocupacionales indicaron estar en un nivel promedio de satisfacción, es decir, muestran una actitud conformista con su trabajo y con la organización, pero para ellos se podrían mejorar algunos factores para que se sientan satisfechos y a gusto trabajando ahí.

A continuación se presentan los resultados de cuanta importancia le dan los trabajadores de la institución a los factores de la satisfacción laboral según su percepción.

Tabla 14:

Significación de la Tarea

Significación de la Tarea	Frecuencia	Porcentaje
Poco importante	23	27.4 %
Medianamente importante	13	15.5 %
Importante	16	19.0 %
Muy importante	32	38.1 %
Total	84	100.0 %

De los resultados encontrados se halla que para los trabajadores de la muestra estudiada, el factor Significación de la Tarea es muy importante con un 38.1%

Estos resultados podrían deberse a que algunos trabajadores perciben o son conscientes de que su labor en la institución tiene impacto sobre la vida de otras personas tanto dentro como fuera de ella, por ejemplo los jueces y su equipo jurisdiccional los cuales a través de la sentencia afectan a los justiciables y a sus familias; del mismo modo en el área administrativa las decisiones tomadas y ejecutadas afectan al personal interno, como en el caso de logística, o el área de manejo de personal.

Tabla 15:
Condiciones de Trabajo

Condiciones De Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Poco Importante	17	20.2 %
Medianamente Importante	23	27.4 %
Importante	32	38.1 %
Muy Importante	12	14.3 %
Total	84	100.0 %

De los resultados encontrados se halla que para los trabajadores de la institución las Condiciones de Trabajo son Importantes en un 38.1 %.

Esto se podría deber a que las instalaciones de la institución tiene ambientes nuevos, ambientes antiguos, ambientes remodelados, tomando esto en cuenta es fácil deducir que los trabajadores que tienen sus oficinas en la parte nueva o remodelada de la institución le dan importancia porque son ambientes cómodos para ellos, en tanto que los trabajadores que están en las oficinas antiguas, donde los ambientes son fríos, o falta iluminación consideran que es necesario mejorar las condiciones físicas en las que trabajan. Del mismo modo en cuanto al factor humano se pudo observar ambientes en los cuales la tensión era muy notoria, es por eso que los trabajadores perciben que el factor condiciones de trabajo es importante.

Tabla 16:

Reconocimiento Personal y/o Social

Reconocimiento y/o Social	Personal	Frecuencia	Porcentaje
Poco Importante		23	27.4 %
Medianamente Importante		20	23.8 %
Importante		14	16.7 %
Muy Importante		27	32.1 %
Total		84	100.0 %

De los resultados encontrados el factor Reconocimiento Personal y/o Social es percibido como muy importante con un 32.1%.

Este resultado es debido a que hay trabajadores que perciben, o en su entorno les hacen notar que trabajar en la institución es muy valorado, por lo que es escuchado y tomado en cuenta en los grupos sociales en que se desenvuelve, así como es invitado a formar parte de nuevos grupos. En el ámbito del derecho el trabajar en esta institución es considerado por muchos un logro, dándole más estatus que laborar en otras instituciones. Es por eso que los trabajadores perciben este factor como muy importante.

Tabla 17:
Beneficios Económicos

Beneficios Económicos	Frecuencia	Porcentaje
Poco Importante	21	25.0 %
Medianamente Importante	26	31.0 %
Importante	21	25.0 %
Muy Importante	16	19.0 %
Total	84	100.0 %

De los resultados encontrados se halla que un 31% de los trabajadores perciben de mediana importancia el factor Beneficios Económicos.

En la sociedad este factor generalmente suele estar sobrevalorado, es decir las personas opinan que este factor es muy importante. En el presente estudio podemos observar que la mayoría de trabajadores de la institución lo perciben como medianamente importante. Esto podría deberse a diversas características, por ejemplo del estado civil de la persona, si vive sola o con su familia, o si tiene o no carga familiar. Estas características pueden determinar el grado de importancia que percibe el trabajador hacia este factor. Una persona que vive con sus padres, sin carga familiar goza más de sus beneficios económicos que otra que tiene que pagar vivienda, comida, colegiaturas, entre otros.

Para poder hacer la relación de ambas variables, Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral se relacionaron los resultados de cada indicador de cultura con los resultados de cada factor de satisfacción utilizando el software SPSS.

De todas las relaciones que hicimos, solo estas salieron positivas:

Tabla 18:

Relación entre Condiciones de Trabajo y Liderazgo Organizacional según cultura organizacional del tipo Clan – en la cultura actual

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,810	6	,046
Razón de verosimilitud	12,373	6	,054
Prueba exacta de Fisher	12,034		
Asociación lineal por lineal	3,789	1	,052
N de casos válidos	84		

La Chi cuadrada calculada (12.810) es mayor que la Chi cuadrada tabulada (12.592), lo cual implica que existe relación entre las condiciones de trabajo y el liderazgo organizacional en los trabajadores que perciben la cultura actual como cultura tipo clan.

Esto significaría que aquellos trabajadores que perciben que su cultura actual predominante es tipo clan, tienen un líder que los guía, enseña y se preocupa que estén bien, ellos perciben que el factor condiciones de trabajo es muy importante para su desempeño laboral. Esto podría deberse a que ellos tienen la idea de que el líder que los guía y se preocupa por ellos se esmera en brindarles mejores condiciones de trabajo, es decir mejorar las oficinas, implementarlas, establecer un mejor ambiente de trabajo.

Tabla 19:

Relación entre Significación de la Tarea y Administración del Recurso Humano según cultura organizacional tipo adhocracia – en la cultura actual

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,249	9	,045
Razón de verosimilitud	19,749	9	,020
Prueba exacta de Fisher	18,082		
Asociación lineal por lineal	3,212	1	,073
N de casos válidos	84		

La Chi cuadrada calculada (17.249) es mayor que la Chi cuadrada tabulada (16.919), lo cual implica que existe una relación entre la significación de la tarea y administración del recurso humano en los trabajadores que perciben la cultura actual como cultura tipo adhocracia.

Esto significaría que los trabajadores que perciben una administración del recurso humano individual y libre, donde el énfasis está en fomentar el desarrollo, la innovación y el fomento de nuevos recursos, son los que perciben que la significación de la tarea es un factor muy importante. Esto podría deberse a que perciben que su labor no solo es importante, sino que además genera un mayor impacto en los trabajadores y en las personas externas a la institución debido a un manejo de recursos humanos orientado hacia la creatividad y desarrollo profesional.

Tabla 20:

Relación entre Significación de la Tarea y Características Dominantes según cultura organizacional tipo jerarquizada – cultura actual.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,261	6	,018
Razón de verosimilitud	14,305	6	,026
Prueba exacta de Fisher	12,908		
Asociación lineal por lineal	1,396	1	,237
N de casos válidos	84		

La Chi cuadrada calculada (15,261) es mayor que la Chi cuadrada tabulada (12,592), lo que significaría que si existe relación entre la Significación de la Tarea y Características Dominantes en los trabajadores que perciben la cultura actual como cultura tipo jerarquizada.

Esto significaría que los trabajadores que perciben que su organización tiene características dominantes estructuradas, que procura tener el control de todo y que está al pendiente de que cada trabajador cumpla con las funciones que le corresponden, son los que indican que la significación de la tarea es un factor muy importante. Esto podría deberse a que ellos consideran que la organización se centra en que cada trabajador cumpla con la función designada, el trabajador percibe al realizar bien esta función aporta favorablemente a otros trabajadores y a la institución misma, y es reconocida por ella.

Tabla 21:

Relación entre Significación de la Tarea y Énfasis Estratégicos según cultura organizacional deseada tipo mercado – cultura deseada.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,349	3	,039
Razón de verosimilitud	9,119	3	,028
Prueba exacta de Fisher	8,583		
Asociación lineal por lineal	8,226	1	,004
N de casos válidos	84		

La Chi cuadrada calculada (8,349) es mayor que la Chi cuadrada tabulada (7,815), lo que significaría que si existe relación entre Significación de la Tarea y el Énfasis Estratégico en los trabajadores que perciben la cultura deseada como cultura tipo mercado.

Esto significaría que los trabajadores que desean que la cultura organizacional se enfatice más en los logros y competitividad, ya que así el cumplimiento de sus labores afectarían a la institución interna y externamente. Esto podría deberse a que ellos consideran que si la organización enfatizara más en el cumplimiento de las labores, también tendrían que hacer notar que si cada uno cumple con sus funciones designadas, afecta a otros trabajadores y a la institución misma.

Discusión

La presente investigación se hizo con la finalidad de determinar si existía o no relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Justicia de Puno, la muestra total con la que se trabajó fueron todos los trabajadores de la Institución de Justicia de Puno en su sede central, entre varones, mujeres, administrativos y jurisdiccionales.

En la investigación presentada por González, Yamilis (2015) Maracaibo, Venezuela, el resultado fue que existe un grado de correlación alta entre las variables, es decir que su cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma que lo hace su satisfacción laboral de docentes.

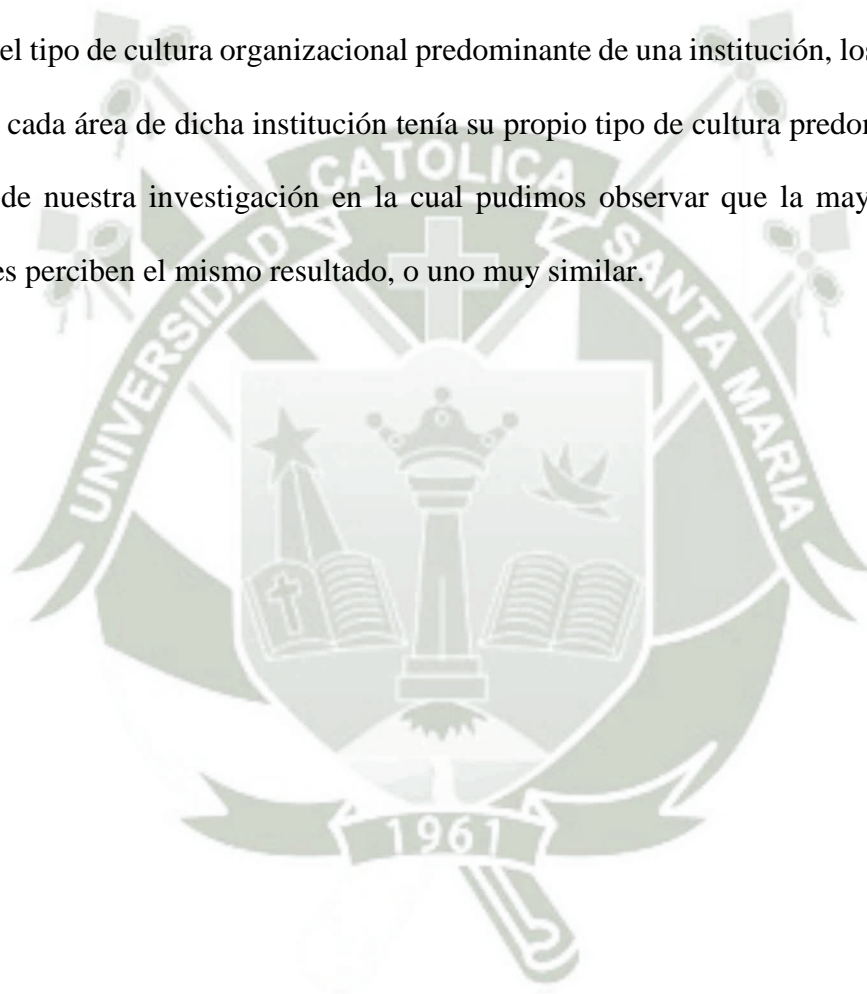
La investigación de García, Henry Emilio (2015) Arequipa, Perú, el resultado de esta investigación fue que existía una pequeña relación entre ambas variables.

A diferencia de las investigaciones anteriores, ellos trabajaron con una muestra homogénea, es decir solo docentes o solo administrativos, en cambio en nuestra investigación había dos grupos ocupacionales, uno jurisdiccional y otro administrativo. Eso explicaría porque en las investigaciones mencionadas encuentran un solo tipo de cultura y nosotros al comparar los resultados entre ambos grupos (jurisdiccionales y administrativos) encontramos dos tipos de cultura predominante bien marcados.

En las investigaciones de Gonzales, Yamilis & Garcia, Henry, encuentran relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral y nosotros en esta investigación encontramos relaciones entre características de tipos de cultura organizacional con factores de satisfacción laboral.

Alfaro, Ronald; Leyton, Sara; Meza, Antonio & Sáenz, Ivonne (2012), en la ciudad de Lima, Perú en su investigación sobre satisfacción laboral, llegaron a la conclusión de que los trabajadores están satisfechos con su trabajo, cabe recordar que esa investigación fue aplicada a municipios, es decir instituciones del estado al igual que nuestra investigación en la cual descubrimos un nivel de satisfacción bajo.

Chimoy, Rocío del Pilar (2008), en la ciudad de Chiclayo, realizó su investigación para identificar el tipo de cultura organizacional predominante de una institución, los resultados fueron que cada área de dicha institución tenía su propio tipo de cultura predominante. A diferencia de nuestra investigación en la cual pudimos observar que la mayoría de los trabajadores perciben el mismo resultado, o uno muy similar.



Conclusiones

Primera: Si se encontró que existe relación entre algunas características de tipos de cultura organizacional y algunos factores en la satisfacción laboral.

Segunda: El tipo de Cultura Organizacional Actual Predominante en la muestra estudiada es la cultura tipo Mercado.

Tercera: El tipo de Cultura Actual Predominante varía un poco según el género de los trabajadores, en este caso sigue siendo cultura tipo mercado, pero con una inclinación hacia la cultura tipo clan por parte de algunas mujeres.

Cuarta: El tipo de Cultura Actual Predominante varía según la condición laboral de los trabajadores, en este caso la diferencia es bien marcada entre el personal administrativo que percibe una cultura mercado y el personal jurisdiccional que percibe una cultura clan.

Quinta: El tipo de Cultura Organizacional Deseada Predominante en la muestra estudiada es la cultura tipo Clan.

Sexta: El tipo de Cultura Deseada Predominante según el género de los trabajadores arroja el mismo resultado en ambos, ellos que el mejor tipo de cultura deseada para su organización sería la cultura clan.

Séptima: El tipo de Cultura Predominante Deseada según la condición laboral de los trabajadores arrojo el mismo resultado en administrativos y en jurisdiccionales, ambos perciben que el mejor tipo de cultura deseada para su organización sería la cultura tipo clan.

Octava: En cuanto a satisfacción laboral, los trabajadores de la muestra investigada manifiestan un nivel promedio, en segundo lugar se encuentra el nivel insatisfecho.

Novena: Los trabajadores de la institución le dan mayor importancia al reconocimiento de sus labores y cómo influyen estos en la institución, que a los beneficios económicos que reciben.



Sugerencias

- Se sugiere seguir con este tipo de investigaciones por la importancia de contar con trabajadores satisfechos y con una Cultura Organizacional Actual adecuada, llevando estas características a que dicho trabajador sea feliz y genere resultados positivos en sus tareas que le toca desempeñar en la institución.
- A la institución de justicia se sugiere realizar capacitaciones para formar “líderes” que fomenten el trabajo en equipo, la fidelización del trabajador con la Institución, que se maneje mejor el desarrollo del talento humano que se tiene en los trabajadores, cultivando así un ambiente de confianza y afinidad para poder llegar juntos a metas mucho más grandes que a las que llegan compitiendo unos contra otros.
- También se sugiere realizar actividades de confraternidad entre los trabajadores, sin importar el área en la que estos trabajen, para poder así conocerse y familiarizarse cada vez mejor.
- Se sugiere realizar este tipo de investigaciones en diversas organizaciones con el fin de poder tener conocimiento de la satisfacción y de la cultura organizacional para así poder conocer los puntos que se deben mejorar para tener resultados positivos.

Limitaciones

- Que la presente investigación no se puede generalizar ya que es un estudio de caso.



Referencias

Abbagnano, N (1961) *Diccionario de Filosofía*. Recuperado de:
<http://www.filosofia.org/enc/abb/20527.htm>

Alfaro; Leyton; Meza & Sáenz I. (2012), *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis para obtener el Grado de Magíster) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú

Álvarez, D.M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis para obtener el grado de Magister) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.

Blutman, G. y Méndez, 2001, *Modelos de Cultura Organizacional en la Administración República Argentina*. Instituto de Investigaciones Administrativas - Centro de Investigaciones en Administración Pública - Facultad De Ciencias Económicas. Universidad De Buenos Aires - Argentina

Boada, J. y Tous, J, (1993). *Escala de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis, Tarragona España.

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), 2002. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Cameron & Quinn, (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Segunda edición. Recuperado:
http://scholar.google.com.pe/scholar_url?url=http://www.academia.edu/download/31700883/Weick_Quinn.pdf&hl=es&sa=X&scisig=AAGBfm2foH5ZAeQUCSH5_MEsAWP

nhZ26Q&nossl=1&oi=scholar&ved=0ahUKEwiK0cOBiMPTAhXBRiYKHfwxB60Qg
AMIIgAMAA

Cameron & Quinn, (2006). *Diagnosing and changing organizational culture*,
(edición revisada). Estados Unidos: Jossey-Bass. Recuperado:
[https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=559077c25e9d9768f68b4570&
assetKey=AS%3A271750183489537%401441801700739](https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=559077c25e9d9768f68b4570&assetKey=AS%3A271750183489537%401441801700739)

Caraballo. M. , (2007) *Recursos humanos y management empresarial. el caso
de la satisfacción laboral*. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales. El caso
de satisfacción laboral. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales,(1er
semestre) , (52) Recuperado <http://dialnet.unirioja.es>

Chiavenato, I (2004), *Comportamiento Organizacional*, 1ra edición, Colombia: Mc
Graw Hill.

Chiavenato, I , (2009), *Comportamiento Organizacional*. 2da Edición. México:
McGraw Hill.

Chimoy, R (2008) “*Cultura Organizacional en la Caja de Ahorros y Créditos SIPAN
S.A.C.*” Administración del Personal: una visión del norte del Perú investigaciones (cap.
3).Perú.
Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/#indice>

García, H. E (2015) *Relación de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral
de los trabajadores del Área Administrativa de la empresa Grupo García Toledo SAC,
Arequipa 2015* (Tesis para obtener el grado académico de licenciado). Universidad
Católica Santa María. Arequipa, Perú

Giddens, A. , (1989) Sociología. Madrid, Alianza Editorial.

González, Y. (2015) *Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de docentes en educación media general*. (Tesis para obtener el grado de magister) Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-15-08611.pdf>

Hall, E.T. *Un lenguaje silencioso*. Madrid, Alianza. (1989)

Hernández, Fernández, Baptista. , (2014). *Metodología de la investigación* - 6ta edición. México, D. F. : McGraw-Hill Education, 2014.

Howard, J. A & Sheth, J. N. , (1969). *La teoría del comportamiento del comprador*, p-145, Nueva York: John Willey and Sons.

Huarsaya, B. & Tejeda F. (2016) *Influencia del Estrés y Satisfacción Laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón, Provincia de Arequipa. 2016* (Tesis para obtener el grado académico de licenciadas) Universidad Católica Santa María. Arequipa, Perú

Kahn, J. S. , (1975) *El concepto de cultura: textos fundamentales*,. Barcelona: Anagrama.

Recuperado de http://deas.inah.gob.mx/images/contenido/lecturas/concepto_cultural.pdf

Luthans, F. , (2002) *Comportamiento Organizacional*. México: Mc-Graw-Hill Interamericana Editores S. A

Oliver, R. L. , (1981). *Medición y Evaluación de Procesos de Satisfacción en Entornos de Venta al por menor*, Journal of Retailing, Vol. 57, N ° 3, p 25-48.

Palma, S. , (2004). Escala de Satisfacción Laboral, (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Cartolan Eirl.

Perez, J. T. (2013). *La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral en la Delegación Federal de la Secretaría De Educación Pública (SEP) en el Estado De Tabasco*. Hitos de ciencias económico administrativas. N° 54, p 1 – 13. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1577>

Peiró, J., (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.

Real Academia Española, (2001). *Diccionario de la lengua española* 22da edición, Madrid, España.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. , (2004) *Comportamiento Organizacional*. 10ma Edición. México: Pearson

Robbins, S. P. & Judge, T. A. , (2013) Cap. 16 Cultura Organizacional. *Comportamiento Organizacional*. 15va. Edición. México: Pearson

Rodríguez, R.E. (2009) *La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*. Invenio: Revista de investigación académica, N° 22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/877/87722106/>

Salazar, J. , (2013); *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. (Tesis para optar el grado de licenciada) Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>

Salazar, M. (2008). *Estudio de la Cultura Organizacional, según Cameron y Quinn: Caso de una empresa del sector asegurador venezolano*. (Tesis para optar el grado de

licenciada) Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>

Spector, P. E. , (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, California.



ANEXOS



Instrumento para la Cultura Organizacional – (OCAI):

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

	Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua.		
	Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis en estar al límite.		
	Lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas. El ganar y tener éxito son temas comunes.		
	Lo que mantiene unido a la organización son las políticas y las reglas. Mantener a la organización en marcha es lo importante.		
TOTAL		100	100
5. ÉNFASIS ESTRATEGICOS		ACTUAL	DESEADO
	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación.		
	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos. El probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas.		
	La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados.		
	La organización enfatiza la permanencia y la estabilidad. La eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes.		
TOTAL		100	100
6. CRITERIO DE ÉXITO		ACTUAL	DESEADO
	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.		
	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.		
	La organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia. El liderazgo de mercado es la clave.		
	La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.		
TOTAL		100	100

Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral SL-SPC:

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.

TOTALMENTE DE ACUERDO		TA				
DE ACUERDO		A				
INDECISO		I				
EN DESACUERDO		D				
TOTALMENTE EN 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 para 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 gano.					
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 incómodo.					
18.	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20.	En el ambiente físico en el que 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	

Género: Masculino, ()

Femenino, ()

Condición Laboral:

- Personal Jurisdiccional ()

- Personal Administrativo ()

Tiempo de Servicio: Años.....meses

Fecha:

Visión de la Institución de Justicia de Puno:

Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.



Misión de la Institución de Justicia de Puno:

"Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional".

Para el cabal cumplimiento de esta misión es necesario dotar al Poder Judicial de los siguientes elementos: Magistrados respetados, probos, capaces, éticos y justos y, además, actualizados en su calificación jurídica.

Crear nuevos sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructura adecuada y sistemas de información actualizados.

Proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado y con vocación de servicio.



CARGO

Universidad Católica de Santa María

(51 54) 251210 Fax: (51 54) 251213 ucsm@ucsm.edu.pe <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA PERU

"IN SCIENTIA ET FIDE ESTI FORTITUDO NOSTRA"
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 26 de octubre 2015

Oficio N° 218-PPPsc-2015

Señor Doctor

HERNÁN LAYME YÉPEZ

PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO
PUNO.-



De mi especial consideración:


Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez, en mi condición de Director del Programa Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, presentarle a la señorita bachiller: **LILIANA NEYRA CUENTAS**, quien tiene especial interés en realizar una investigación de su Tesis titulada **"RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DE JUSTICIA DE PUNO"**.

En tal sentido le solicitamos se sirva otorgar las facilidades que se requiera para el desarrollo de la recolección de datos en su digna Institución, en los ambientes y horarios respectivos, y pueda culminar con su ansiado proyecto.

Con la seguridad que el presente merecerá su fina atención, hacemos propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA


Dr. RADE GUZMÁN GAMERO
Director de la Escuela Profesional
de Psicología

RGG/Director
lv.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO

PRESIDENCIA

Puno, veintiocho de octubre del año dos mil quince

DADO CUENTA.- Al Oficio N° 218-PPPsc-2015, con registro de ingreso 621854, remitido por Raul Guzman Gamero, Director de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Santa María, conforme al texto; **AUTORICESE** a la Bachiller Liliana Neyra Cuentas, a fin de realizar acciones en relación a la investigación "Relación Entre Cultura Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Institución de Justicia de Puno", por una semana por el periodo del 9 al 13 de noviembre de 2015, con conocimiento de la Gerencia de Administración Distrital, para las facilidades del caso. **REMÍTASE** copia del presente decreto vía fax para su conocimiento y fines consiguientes a su presentante.



Hernán Layme Yépez
PRESIDENTE

Puno, 15 de Diciembre del 2015



CARTA 001 -2015-LNC

Señor:
GERENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO
Presente.-

Asunto : Solicito modificación de fecha de Decreto

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez solicitar la modificación de Fecha del Decreto de Presidencia para la aplicación de encuestas sobre Cultura Organizacional y Satisfacción laboral, la cual en un inicio se tenía que realizar del 9 al 13 de Noviembre, debido a la huelga esta se postergó del 15 al 18 de Diciembre del 2015.

Agradeciendo la atención que le brinde al presente y en espera de contar con lo solicitado hago oportuna expresar mi cordial saludos y deferencia personal.

Atentamente;



Liliana Neyra Cuentas
Bach. En Psicología
DNI 70445286

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO

Gerencia de Administración Distrital

Puno, quince de Diciembre del año dos mil quince

DADO CUENTA:- Del Decreto sin número del Presidente de la Corte Superior de Justicia de Puno al Oficio 218-PPPsc.2015, con registro de ingreso 621854, remitido por Raúl Guzmán Gamero, Director de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Santa María, conforme al texto; **AUTORIZESE** a la Bachiller Liliana Neyra Cuentas, a fin que pueda realizar las acciones solicitadas en relación a la investigación “Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una Institución de Justicia de Puno”, por los días del 15 al 18 de Diciembre del 2015, en vista que los trabajadores del Poder Judicial estuvieron de huelga desde el 10 de noviembre, con conocimiento de la Unidad de Planificación y Desarrollo para que acompañe, y la Unidad Administrativa y de Finanzas para que brinden las facilidades del caso y acompañen a la Srta. Neyra.



Juan Ernesto Galván Huamán
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO

CARGO

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA"
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 28 de diciembre del 2015

OFICIO N° 277-EPPsc-2015

Señor
HERNÁN LAYME YÉPEZ
PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE PUNO
PUNO.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez agradecerle a nombre de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María, por haber otorgado facilidades para la obtención de información para su ansiado Proyecto Titulado: "**RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DE JUSTICIA DE PUNO**" de la siguiente bachiller:

- **LILIANA NEYRA CUENTAS**

Agradeciendo anticipadamente, por la presente, le reitero los sentimientos de mi especial estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA



Dr. RAÚL GUZMÁN GAMERO
Director de la Escuela Profesional
de Psicología

RGG/Director
lv.