



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,  
Volumen 8, Número 3.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3)

## **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LIMA 2017**

**ORGANIZATIONAL CULTURE AND JOB SATISFACTION OF  
A CITIZEN SERVICE CENTER, LIMA – 2017**

**Percy Alexander Torres Cahuana**

Universidad César Vallejo, Perú

**Margarita Jaquelin Mosqueira Ruíz**

Universidad César Vallejo, Perú

**Fressia Andrea Torres Barrera**

Universidad César Vallejo, Perú

**Alexandra Lady 'D Torres Rosales**

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios-UNAMAD, Perú

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.11658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11658)

## Cultura organizacional y satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima 2017

**Percy Alexander Torres Cahuana**  
[percytorres2011@gmail.com](mailto:percytorres2011@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-5674-3626>  
Universidad César Vallejo  
Perú

**Margarita Jaquelin Mosqueira Ruíz**  
[maitomosqueira@gmail.com](mailto:maitomosqueira@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-5674-3626>  
Universidad César Vallejo  
Perú

**Fressia Andrea Torres Barrera**  
[torresandrea0804@gmail.com](mailto:torresandrea0804@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0003-4095-5592>  
Universidad César Vallejo  
Perú

**Alexandra Lady 'D Torres Rosales**  
[Alexandratordes2311@gmail.com](mailto:Alexandratordes2311@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0005-8636-0756>  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de  
Dios-UNAMAD – Madre de Dios, Perú

### RESUMEN

La cultura organizacional es un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social, en ese sentido se relaciona con la satisfacción del trabajador de forma intrínseca, centradas en sus creencias, acciones, comportamientos y actitudes para asumir retos y desafíos de acuerdo al contenido del trabajo, la responsabilidad con la cual lo ejerce y con la posibilidad de logro en su conjunto. La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. El diseño de investigación es no experimental, de alcance correlacional. Los resultados concluyeron que: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05.

**Palabras Clave:** relaciones y cooperación, iniciativa, innovación y creatividad, toma de decisiones, participación y factores intrínsecos

## **Organizational culture and job satisfaction of a Citizen Service Center, Lima – 2017**

### **ABSTRACT**

Organizational culture is a complex process of interactive elements and characteristics related to each other and to the environment, which are manifested successively and behaviorally among the active and dynamic members of an organization, closely linked by their beliefs, knowledge, behavioral habits, roles, values, routines and experiences acquired or learned in a social group, in that sense it is related to the worker's satisfaction intrinsically, focused on their beliefs, actions, behaviors and attitudes to take on challenges according to the content of the work. , the responsibility with which it is exercised and the possibility of achievement as a whole. The general objective of the research was to determine how the organizational culture is related to job satisfaction of a Citizen Service Center, Lima - 2017. The research design is non-experimental, correlational in scope. The results concluded that: There is a relationship between organizational culture and job satisfaction of the personnel who work in a Citizen Service Center - Lima, 2017. This is demonstrated with the Spearman test and a significance value of less than 0. 05.

**Keywords:** relationships and cooperation, initiative, innovation and creativity, decision making, participation and intrinsic factors

*Artículo recibido 25 abril 2024*

*Aceptado para publicación: 28 mayo 2024*



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de hoy intentan crear un modelo de comportamiento frecuente, a través de la transferencia de conocimientos, prácticas de conducta y valores comunes a sus colaboradores, de esta forma se establecen la misión y visión institucional para elevar la conexión interna y profundizar el sentido de identidad, constituyéndose la cultura en un factor fundamental para el desempeño económico, y productivo al interior de una organización. No obstante, la cultura puede facilitar o dificultar los cambios que necesita una empresa para lograr su vida útil; por consiguiente, los empleadores necesitan crear conciencia en las ideas para lograr mejores resultados, los cuales deben estar reorientados hacia la obtención de ventajas que garanticen la consistencia y la calidad de los procesos, y así evitar menos resultados defectuosos, quejas y reclamaciones.

La capacidad de Modernización del Estado Peruano en materia de Gestión Pública, tienen como objetivo primordial que toda entidad pública brinde un excelente servicio al cliente para lograr un mejor uso óptimo de los recursos estatales, prevaleciendo inalterablemente el interés y bienestar de los ciudadanos o administrados. Por ello, la plataforma MAC es de iniciativa de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) e impulsada desde la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Según Sánchez y Garza (2013), la estrategia de Mejor Atención al Cliente se basa en tres ejes principales: Plataformas presenciales. Plataforma telefónica. Plataforma virtual. - Portal Web. La estrategia de Mejor Atención al Cliente busca incidir en la prestación de servicios orientados a una mejor atención al ciudadano, es decir brindar servicios públicos más eficaces y eficientes para combatir los principales casos de inobservancia de la Ley, los cuales entorpecen el desarrollo económico del país.

De la Garza (2012) señalo que la cultura organizacional es un proceso complejo de elementos y características interactivas relacionadas entre sí y con el entorno, que se manifiestan en forma sucesiva y comportamental entre los miembros activos y dinámicos de una organización, estrechamente vinculados por sus creencias, conocimientos, hábitos de conducta, roles, valores, rutinas y experiencias adquiridas o aprendidas en un grupo social. Por otro lado, Ollarves (2014) define satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo de gran relevancia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente.

Las Dimensiones de la variable cultura organizacional, según García y Forero (2016) la Cultura



Organizacional, se conforma en los siguientes componentes:

- **Primer componente:** Las relaciones y cooperación, se fundan en los enfoques de cooperación y en los diferentes grados de interés de los resultados propios y de los de otra persona y tienen un efecto previsible de los comportamientos laborales. Se considera la confrontación y la negociación para la resolución de los problemas, por cuanto implica actitudes creativas, desprejuiciadas y asertivas, que privilegian el interés colectivo de la organización para una convivencia armónica.
- **Segundo componente:** La iniciativa, innovación y creatividad, comprende la responsabilidad directiva hacia la consecución de logros y objetivos. Para ello, la preparación y la formación firme aceleran el cambio hacia un escenario de equidad y apoyo al trabajador y al trabajo en equipo.
- **Tercer componente:** La identificación con la organización, esta supone un compromiso total con la organización, es la máxima expresión del vínculo entre patronos y empleados. Aquí los trabajadores se sienten comprometidos, reconocidos e identificados con la empresa.
- **Cuarto componente:** La toma de decisiones, es uno de los procesos más difíciles en una organización, es un proceso para elaborar un plan y realizar las acciones comprendidas para alcanzar los objetivos relevantes en cada una de las acciones alternativas que se han definido. Tomando en cuenta la conducta más idónea eligiéndola como curso de acción.

Según Olivares, Silva y Carlos (2012) definieron satisfacción laboral como “el compromiso afectivo, un apego emocional e identificación con la organización, coloquialmente se ponen la camiseta teniendo una disposición a trabajar más de lo estipulado. Según lo señalado por Deloitte (2017) y Vesga (2013), la satisfacción laboral concierne parte de la capacidad emocional y sensitiva de la persona, los cuales tienen que ver con los sentimientos, pensamientos y emociones positivas, respecto a situaciones con personas u objetos, mostrando en forma específica una actitud favorable o desfavorable hacia los mismos.

Asimismo, Ollarves (2014) define satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo de gran preeminencia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente.

Del mismo modo, Schneider et al. (2014) manifestó que la satisfacción es un estado mental por el cual el trabajador disfruta a plenitud su responsabilidad, afectando de manera directa su desempeño,



cumpliendo expectativas, sintiéndose parte de ella y aportando lo mejor de él para el crecimiento y desarrollo de la organización y en cuanto a la insatisfacción sucede todo lo contrario.

Para Martínez (2014) y Haffar (2013), los elementos culturales se cimientan desde adentro, pero también subrayan la existencia de fuertes influencias ideológicas desde la organización del medio social. En este sentido, la cultura se construye en la interacción diaria de los integrantes del colectivo social, pero potencialmente se puede utilizar estratégicamente por la dirección para que los demás empleados acepten formas de pensar y conducirse definidas como funcionales para la estrategia establecida. Según, Rodríguez y Mladinic (2016) la cultura organizacional es una unidad de creencias y valores, en un contexto de subculturas con contrastes y hasta con oposiciones valorativas. Por lo tanto, como afirma Jacobs et al. (2012), la cultura organizacional no es necesariamente compacta y es dable o posible que convivan diversas subculturas con diferentes presunciones acerca de las formas convenientes de pensar u operar en una organización.

Si bien es cierto, coexisten diversos intereses y lógicas de pensamiento se puede convivir en armonía respetando los valores y creencias de cada grupo con mayor o menor poder relativo. En vista de ello, el cambio cultural debe mostrarse conforme a la cultura organizacional desde un sistema plural, heterogéneo y complejo, a uno diverso diferente, innovador y creativo de mayor complejidad y mayor dimensión. En base a lo expuesto se planteó como objetivo Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017.

## **METODOLOGÍA**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica y corte transversal, lográndose demostrar una correlación entre ambas variables de estudio. La población de estudio estuvo conformada por 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano, por lo tanto, el estudio es censal. En cuanto al instrumento la investigación utilizó un cuestionario con cuatro categorías de respuesta y tres niveles de análisis alto, medio y bajo con cuatro categorías de respuesta, aplicado en un Centro de Atención al Ciudadano, Lima. El procedimiento utilizado para recolectar datos se realizó de acuerdo a los permisos solicitados a la institución pública en mención, con ese fin se procesaron los datos para ser analizados en forma descriptiva e inferencial utilizándose el estadístico de correlación de Spearman.

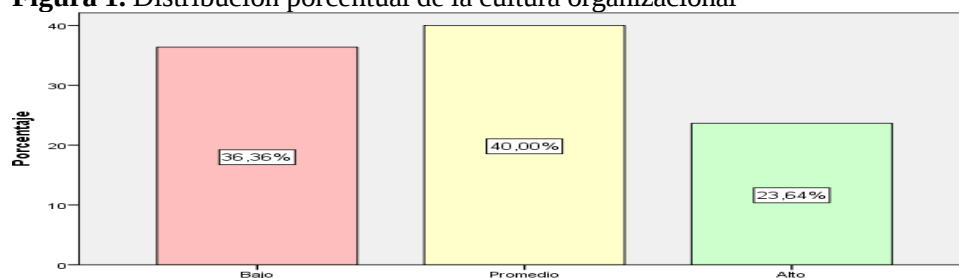
## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98. La Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,94. La Cultura organizacional se relaciona directamente con la prestación de servicio del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,97. La Cultura organizacional se relaciona directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,88. La investigación recurrió a la autoridad respectiva del Centro de Atención al Cliente, para ese fin se aplicó el instrumento para acopiar los datos requeridos analizados en el programa estadístico Spss.

**Tabla 1** de frecuencias de la variable 01: Cultura organizacional

| Nivel    | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Bajo     | 20         | 36,36%     |
| Promedio | 22         | 40,00%     |
| Alto     | 13         | 23,64%     |

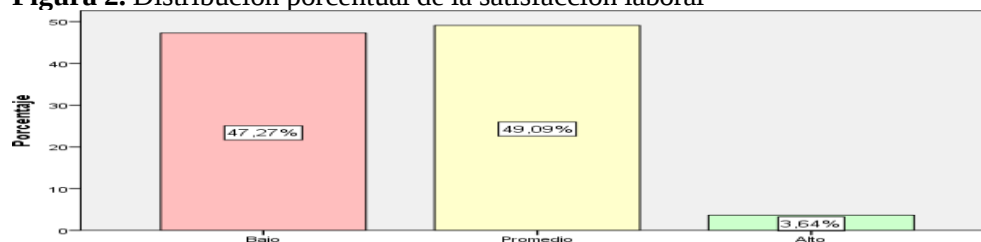
**Figura 1.** Distribución porcentual de la cultura organizacional



Según la tabla y figura, el 36,36% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de cultura organizacional, mientras que el 40% indicaron un nivel promedio, y el 23,64% indicaron un nivel alto.

**Tabla 2** de frecuencias de la variable 02: Satisfacción laboral

| Nivel    | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Bajo     | 26         | 47,27%     |
| Promedio | 27         | 49,09%     |
| Alto     | 2          | 3,64%      |

**Figura 2.** Distribución porcentual de la satisfacción laboral

Según la tabla y figura, el 47,27% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de satisfacción laboral, mientras que el 49,09% indicaron un nivel promedio, y el 3,64% indicaron un nivel alto.

### Resultados inferenciales

Resultados de la prueba de hipótesis general

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Tabla 3** Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis general

| Variable 02<br>Satisfacción laboral   |                  |        |
|---------------------------------------|------------------|--------|
| Variable 01<br>Cultura organizacional | Rho de Spearman  | 0,98   |
|                                       | Sig. (bilateral) | 0,0000 |
|                                       | N                | 55     |

De acuerdo con la tabla 3, el valor de significancia calculado (1,8007E-37) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,98) indica que la correlación es positiva y alta.

Hipótesis específica 01

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano,

Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la participación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Tabla 4** Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 01  
Dimensión 01 Participación

|                                       |                  |        |
|---------------------------------------|------------------|--------|
| Variable 01<br>Cultura organizacional | Rho de Spearman  | 0,94   |
|                                       | Sig. (bilateral) | 0,0000 |
| N                                     |                  | 55     |

De acuerdo con la tabla 4, el valor de significancia calculado (2,1927E-26) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,94) indica que la correlación es positiva y alta.

Hipótesis específica 02

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la prestación de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Tabla 5** Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 02

| Dimensión 02<br>Prestación de servicio |                  |        |
|----------------------------------------|------------------|--------|
| Variable 01<br>Cultura organizacional  | Rho de Spearman  | 0,97   |
|                                        | Sig. (bilateral) | 0,0000 |
| N                                      |                  | 55     |

De acuerdo con la tabla 5, el valor de significancia calculado (2,1927E-26) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación

obtenido (0,97) indica que la correlación es positiva y alta.

#### Hipótesis específica 03

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la prestación de servicio de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

**Tabla 6** Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 03

---

| Dimensión 03 Factores intrínsecos |               |        |
|-----------------------------------|---------------|--------|
| Variable 01                       | Coef. de      | 0,88   |
| Cultura organizacional            | correlación   |        |
|                                   | Significancia | 0,0000 |

---

De acuerdo con la tabla 6, el valor de significancia calculado (2,1927E-26) fue menor al planteado (0,05), por lo que es posible afirmar la existencia de correlación. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,97) indica que la correlación es positiva y alta.

Esta investigación se corrobora con lo encontrado por González y Sánchez (2013) asemejan sus resultados concluyendo que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino. En este sentido, lo explicativo señala que el ser humano, posee un gran potencial para crear soluciones y resolver problemas, de esta forma los empleados tienen habilidades y destrezas que potencian aquellas que los hacen sentirse a gusto y satisfechos, convirtiéndose en trabajadores con una riqueza inteligente de valor incalculable para la organización. Por tanto, la cultura define su ser y su forma de hacer o producir sus trabajos y consecuentemente su productividad. De tal modo, la organización formula intrínsecamente estrategias de eficiencia y eficacia para la óptima realización de sus funciones. Del mismo modo, el presente análisis crítico coincide con los resultados de Hernández (2012) quien afirmó que la cultura organizacional en el personal es muy importante porque se encarga de transmitir un sentido de identidad a cada trabajador, siendo su

comportamiento y su modo de acción lo que conviene a la organización y al cumplimiento de sus objetivos.

También Libreros (2012) señaló que las organizaciones son sistemas formados por personas, que cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma. Los conceptos de cultura organizacional y bienestar laboral están relacionados, pero cada uno posee sus propias dinámicas el bienestar laboral y la cultura organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que, en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales.

## **CONCLUSIONES**

La cultura organizacional es el factor de éxito de muchas organizaciones, en este sentido facilita la realización de los objetivos creando un clima favorable muy importante para la productividad, de esta forma el cambio organizacional es fundamental para el mejoramiento continuo de las organizaciones y de sus trabajadores. Por lo tanto, las organizaciones con sus marcos de valores, dogmas, doctrinas, naturaleza, sentimientos y voluntades inciden o se relacionan con la satisfacción del trabajador, redefiniendo su actitud de acuerdo a los valores aprendidos en la empresa, creando en esa razón una identidad, participación y un disfrute del trabajo realizado.

Además, el cambio organizacional sugiere un cambio en el arquetipo estructural a uno evolutivo y revolucionario para mejorar o cambiar radicalmente la organización, en cada una de las fases o ciclos cambiantes de su vida institucional o corporativa, a través de los cuales, la organización reemplaza la turbulencia a un desafío ético centralizado en el profesionalismo tanto en calidad como en eficiencia asociados al conocimiento y experiencia de la organización.

Si bien es cierto, coexisten diversos intereses y lógicas de pensamiento se puede convivir en armonía respetando los valores y creencias de cada grupo con mayor o menor poder relativo. En vista de ello, el cambio cultural debe mostrarse conforme a la cultura organizacional desde un sistema plural, heterogéneo y complejo, a uno diverso diferente, innovador y creativo de mayor complejidad y mayor dimensión.

En consecuencia, la organización saludable es aquella que se sustenta en un modelo de valores organizacionales, que en sí recoge las debilidades y aspiraciones del empleador para crear un ambiente

de cooperación, participación y colectivismo orientados a ideologías o constructos donde predominan los intereses de la organización, los cuales están destinados o encaminados en el corto y mediano plazo a la satisfacción personal, laboral y de productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De la Garza (2012). *Comportamiento organizacional. Como lograra un cambio cultural*. Argentina: Granica.
2. Gonzáles y Sánchez (2012). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*.
3. Hernández (2012). *La cultura organizacional como factor de éxito en la empresa*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana: México.
4. Libreros. (2012). *La cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los Servidores Públicos de una Institución pública del Valle del Cauca*. (Tesis de maestría). Universidad de Colombia: Colombia
5. Ollarves, D. (2014). *La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX,3M, Google y Costco*. [Spentaméxico.or/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://Spentaméxico.or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).
6. Olivares, G.; Silva, M. y Carlos, C. (2012). *El Compromiso Organizacional y La Satisfaccion Laboral*. Editorial académica española.
7. Deloitte. (2017). *Deloitte global human capital trends. Reescribiendo las reglas para la era digital*.  
<https://www2.deloitte.com/gt/es/pages/human-capital/articles/introduction-human-capital-trends-2017.html>
8. García, M. & Forero, C. (2016). *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia*. Acta colombiana de psicología, 19(1), 79-90. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>
9. Haffar, M., Al-Karaghoul, W., & Ghoneim, A. (2013). *The mediating effect of individual readiness for change in the relationship between organizational culture and TQM implementation*. Total quality management & business excellence, 24(5-6), 693-706.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2013.791112>



10. Jacobs, G. A., Witteloostuijn, A., & Zeyse, J. (2012). *A theoretical framework of organizational change*. Journal of organizational change management, 26(5), 772-792.  
<https://doi.org/10.1108/JOCM-09-2012-0137>
11. Martínez-Moreno, A. (2014). *Cambio, desarrollo organizacional y aprendizaje de las organizaciones*. En P. Gil Monte (Coord.), Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales (pp. 543-565). España: Pirámide.
12. Rodríguez, V., & Mladinic, A. (2016). *Ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional: un análisis desde el individuo en contexto laboral*. Psykhe, 25(1), 1-17.  
<https://doi.org/10.7764/psykhe.25.1.733>
13. Sánchez, M. I., & Garza, M. T. de la. (2013). *Cultura y estrategia en las instituciones de educación superior*. Educere, 17(58), 487-499.
14. Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). *Introduction: The Oxford handbook of organizational climate and culture*. En B. Schneider, & K. M. Barbera (Eds.), The Oxford handbook of organizational climate and culture (pp. 3-20). Nueva York: Oxford.
15. Vesga, J. J. (2013). *Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de instituciones de educación superior*. Revista Guillermo de Ockham, 11(2), 89-100.