

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Tesis

**Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral
de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de
Aguas Verdes, Tumbes, 2022.**

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión pública y privada

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autor. Pintado Torrico, Jhon Esleyter

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral
de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de
Aguas Verdes, Tumbes, 2022.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Mg. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (secretario)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Mg. Mimbela Sánchez, Rosa Yessenia (vocal)

Código ORCID: 0000-0002-3474-1478

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral
de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de
Aguas Verdes, Tumbes, 2022.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Br. Pintado Torrico, Jhon Esleyter (Autor)

Código ORCID: 0000-0003-0918-1920

Mg. Guerrero García, Galvani (Asesor)

Código ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, 2023



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

ACTA DE SUSTENCIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los trece días del mes julio del dos mil veintitres, siendo las doce horas, **en el auditorio “Alvaro Camacho Sánchez” de la Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución Decanal N° 604-2022/UNTUMBES-FCCEE, Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, (**Presidente**), Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Secretario**) y el Mg. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Mg. Galvani Guerrero García, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022,”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el Bachiller: **JHON ESLEYTER PINTADO TORRICO**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: **JHON ESLEYTER PINTADO TORRICO**, con calificativo

APROBADO – MUY BUENO

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las trece horas y cinco minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, concediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.


Tumbes, 13 de julio de 2023



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Presidente



Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Secretario



Mg. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez
DNI N° 45875611
Código ORCID N° 0000-0002-3474-1478
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor
Co-Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

por Jhon Esleyter Pintado Torrico



Mg. Guerrero García, Galvani
Asesor de Tesis
ORCID: 0000-0003-1038-1866

Fecha de entrega: 06-ago-2023 10:48a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2142052918

Nombre del archivo: 0._Informe_Final_en_Word_-_Pintado_Torrico.docx (8.62M)

Total de palabras: 17075


Total de caracteres: 96700

Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 17% | 16% | 3% | 7% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet | | 11% |
| 2 | Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante |  | 2% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | Mg. Guerrero García, Galvani Asesor de Tesis ORCID: 0000-0003-1038-1866 | 1% |
| 4 | repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet | | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | | <1% |
| 6 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | | <1% |
| 7 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | | <1% |
| 8 | repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet | | <1% |

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Mg. Guerrero García, Galvani
Asesor de Tesis
ORCID: 0000-0003-1038-1866

DEDICATORIA

A mi Dios, por darme la oportunidad de haber realizado una parte significativa e importante de mi proyecto de vida. A mis padres, Carlos y Aurora, por haberme apoyado en todo momento, por forjarme tanto personal como profesionalmente, y por ser el principal pilar de mi existencia.

Jhon Esleyter

AGRADECIMIENTO

A mi alma Mater la Universidad Nacional de Tumbes, a mi asesor de proyecto de tesis Mg. Guerrero García, Galvani, a los docentes por sus sabias ilustraciones, y su apoyo incondicional, y en especial a todas aquellas personas que de alguna forma contribuyeron con mi formación profesional.

Jhon Esleyter

ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA..... | viii |
| AGRADECIMIENTO..... | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 11 |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | 12 |
| RESUMEN..... | 13 |
| ABSTRACT..... | 14 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del arte)..... | 21 |
| 2.1. Bases teórico – científicas..... | 21 |
| 2.2. Antecedentes..... | 31 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 39 |
| III. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 41 |
| 3.1. Hipótesis..... | 41 |
| 3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis..... | 43 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 44 |
| 3.4. Métodos, técnicas e instrumentos..... | 45 |
| 3.5. Procesamiento y análisis de datos..... | 48 |
| 3.6. Variables y operacionalización..... | 49 |
| 3.7. Análisis de confiabilidad..... | 51 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 54 |
| 4.1. Resultados..... | 54 |
| 4.2. Discusión..... | 60 |
| V. CONCLUSIONES..... | 66 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 68 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 69 |
| VIII. ANEXOS..... | 74 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Rango de Spearman | 43 |
| Tabla 2: Población laboral de la MDAV, Tumbes | 45 |
| Tabla 3: Dimensiones de la variable cultura organizacional | 50 |
| Tabla 4: Dimensiones de la variable desempeño laboral | 51 |
| Tabla 5: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach | 52 |
| Tabla 6: Implicancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral..... | 54 |
| Tabla 7: Correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral..... | 55 |
| Tabla 8: Implicancia entre artefactos y desempeño laboral | 55 |
| Tabla 9: Correlación entre artefactos y desempeño Laboral | 56 |
| Tabla 10: Implicancia entre valores y desempeño laboral | 57 |
| Tabla 11: Correlación entre valores y desempeño laboral..... | 58 |
| Tabla 12: Implicancia entre supuestos básicos y desempeño laboral | 58 |
| Tabla 13: Correlación entre supuestos básicos y desempeño laboral | 59 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo 1: Matriz de consistencia..... | 74 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización..... | 76 |
| Anexo 3: Fichas bibliográficas..... | 78 |
| Anexo 4: Autorización para la ejecución de la tesis..... | 79 |
| Anexo 5: Aceptación de autorización..... | 80 |
| Anexo 6: Cuestionario para la variable cultura organizacional..... | 81 |
| Anexo 7: Cuestionario para la variable desempeño laboral..... | 83 |
| Anexo 8: Validación de instrumento por expertos..... | 84 |
| Anexo 9: Análisis de confiabilidad de la variable cultura organizacional..... | 96 |
| Anexo 10: Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral..... | 97 |
| Anexo 11: Tomas fotográficas de aplicación de la encuesta..... | 98 |

RESUMEN

La presente investigación titulada Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022, tuvo como objetivo determinar si la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental, transversal, correlacional con las variables de estudio sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral, con una población de 59 trabajadores administrativos y una muestra censal, se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñó un cuestionario para cada una de las variables de estudio que comprendió doce (12) preguntas, empleándose la Escala de Likert, De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2, En desacuerdo (ED) = 1. Los resultados obtenidos mostraron que la cultura organizacional mostró un nivel alto con el 71.19% y el desempeño laboral con el 69.49% de las respuestas con un coeficiente Rho de Spearman del 0,865. La dimensión artefactos tuvo un resultado del 67.80% para las respuestas del nivel alto, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,744. La dimensión valores de las respuestas de los trabajadores fueron del 64.41% para el nivel alto con un coeficiente Rho de Spearman del 0,759. El comportamiento de la dimensión supuestos básicos de presentaron para el nivel alto el 61,02% de las respuestas, con un Rho de Spearman del 0,773.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral, artefactos, valores, supuestos básicos.

ABSTRACT

The objective of this research entitled Organizational culture and its implications for the job performance of administrative workers, District Municipality of Aguas Verdes, Tumbes, 2022, was to determine whether organizational culture has implications for the job performance of administrative workers, District Municipality of Aguas Verdes, Tumbes, 2022. The methodology used was descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational with the study variables on organizational culture and work performance, with a population of 59 administrative workers and a census sample, the technique of the survey and a questionnaire was designed for each of the study variables that included twelve (12) questions, using the Likert Scale, Agree (DA) = 3, Undecided (I) = 2, Disagree (ED) = 1. The results obtained showed that the organizational culture showed a high level with 71.19% and job performance with 69.49% of the responses with a Spearman's Rho coefficient of 0.865. The artifact dimension had a result of 67.80% for the high level responses, with a Spearman's Rho coefficient of 0.744. The dimension values of the workers' responses were 64.41% for the high level with a Spearman's Rho coefficient of 0.759. The behavior of the basic assumptions dimension was presented for the high level by 61.02% of the responses, with a Spearman's Rho of 0.773.

Keywords: organizational culture, job performance, artifacts, values, basic assumptions.

I. INTRODUCCIÓN

Cada organización es un sistema complejo y a la vez humano con características propias, con su propia cultura y sistema de valores; en la actualidad estamos viviendo en mundo cambiante, donde las exigencias del mercado son cada vez más severas, es allí donde las organizaciones deben estar preparadas y dar respuesta positiva ante estas adversidades. Es por ello que la cultura organizacional es entendida como “un eje clave para gestionar y dirigir el camino de las organizaciones” (Vesga y García, 2020, p.38). Por otra parte, “es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras” (Robbins, 2004, p.525). Baca (2021) afirma. La cultura, es “el ADN de la organización, dado que esta se distingue de otra, asimismo es la manera de pensar como institución, logrando una imagen corporativa y un mejor equipo laboral” (p.11).

El tipo de estudio será descriptivo, en la que se expondrá y observará el comportamiento de la variable cultura organizacional y el desempeño laboral. Se usará la técnica documental y de la encuesta, aplicada a los 59 trabajadores administrativos entre directivos, profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes (MDAV). Los resultados del estudio serán de ayuda para el incremento de los conocimientos de la doctrina administrativa. Del mismo modo, permitirá exponer alternativas de solución a fin de establecer una cultura organizacional que contribuya a mejorar la imagen de la institución, y se encamine a que los colaboradores mejoren su desempeño laboral a fin de lograr los objetivos de la institución, razón por la cual ha sido creada esta entidad pública, pieza clave para el desarrollo del distrito de Aguas Verdes.

El presente estudio será de importancia porque ayudará a conocer, al alcalde, y funcionarios públicos de lo valioso y primordial que es hacer hincapié al factor cultura organizacional, dado que permitirá tener un recurso humano con un mejor desempeño laboral aumentando la productividad e imagen de la organización, porque un servidor público formado en valores será un colaborador mejor desempeñado. Hoy en día la

cultura organizacional y el desempeño laboral es un estudio muy complejo y de suma importancia, pero muchas organizaciones no le dan la suficiente importancia del cual aborda, siendo así una problemática que enfrentan los gerentes, directivos y funcionarios de las instituciones, ya sean estas públicas o privadas.

En la actualidad los colaboradores son parte del ser y actuar de una organización, asimismo estos desarrollan un conjunto de significados e ideas que son aplicados y practicados por todos en la institución. Cada organización tiene sus experiencias, valores, y creencias muy particulares, y estos elementos son percibidos y practicados por los colaboradores para poder desempeñarse mejor.

En Argentina; se demostró que las organizaciones públicas fomentan un gerenciamiento rígido en cuanto a los recursos humanos. Por otro lado, las empresas privadas como las entidades financieras o aseguradoras se caracterizan por implementar métodos orientados al mercado y a resultados (Omar y Urteaga, 2010, p.89). Apreciándose que las empresas privadas se alejan del paternalismo, estas aplican el empowerment como característica de la cultura organizacional; ello implica que los fines principales son los resultados.

En México, indica que cuando se aplica una nueva cultura en la organización, es fundamental desarrollar o ajustar una identidad, donde se tenga como base los valores, haciendo que las personas que integran la organización cambien su actitud, desempeño, motivación. Asimismo, una buena comunicación hará que los miembros puedan participar más abiertamente, sin generar conflictos, y traerá consigo una cultura más sólida (Arellano, 2008, p.14). Existen organizaciones afectadas por la cultura que aplican, dado que utilizan elementos que influyen en el desenvolvimiento del personal; los valores que se tratan de aplicar son vistos como un simple papel, estos no son practicados ni valorados por colaboradores de la organización, por ende, se dan los conflictos, que con el pasar del tiempo solo genera el desplome de la organización.

En el Perú, en la universidad pública de Lima se realizó un estudio, donde se demostró una cultura organizacional y una satisfacción laboral aceptable, pero que sin duda presenta deficiencias y por ende debe ser mejorada. Donde los aspectos más relevantes para su mejora son la motivación, la comunicación y el fortalecimiento de los valores en los docentes de la facultad de ingeniería industrial, de esta manera se generará mejoras en el nivel de satisfacción laboral (Tinoco, Quispe, y Beltrán, 2014, p.66). En el sector público existentes deficiencias como, malas prácticas de los valores, el mal comportamiento de los colaboradores, generando un mal desempeño, es por ello que debe ser mejorado para brindar un mejor servicio al ciudadano.

Meza, Ventura, y Villaverde (2015) La mayor parte de las entidades públicas expresan deficiencias en su cultura, por las malas relaciones entre los jefes y trabajadores, una motivación escasa, un reconocimiento casi inexistente, es decir no existe preocupación por parte del gerente municipal y los sub gerentes de las entidades públicas hacia el colaborador. (p.96) Asimismo la práctica de valores es muy leve o casi inexistente; no existen las mejores condiciones donde el servidor público se desempeñe de forma óptima. Por otro lado, las instituciones del sector privado, practican y respetan los valores para tener éxito, haciendo de estas únicas, y esto se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores; llegando así a lograr los objetivos planteados.

En el ámbito local, en la MDAV, se observa que los colaboradores no están comprometidos con la institución, dado que su desempeño no refleja los valores estipulados en los documentos de gestión; no hay una cultura practicada en valores, no existe un comité organizado para hacer de los colaboradores un equipo integrador, es decir una familia; asimismo se puede visualizar que estos no cuentan con el suficiente espacio físico para desempeñarse de manera eficiente, puesto que las áreas se encuentran ubicadas en distintas zonas del distrito de Aguas verdes por lo que cuando la población necesita realizar un trámite tiene que incurrir en gastos para movilizarse y lograr su objetivo; por otro lado se visualizó que las herramientas

logísticas presentan fallas y no son las necesarias para llegar al cumplimiento de los objetivos, lo cual genera incomodidad al trabajador de dicha dependencia, asimismo no se observó reuniones festivas en alusión al colaborador, como una bienvenida a su centro de trabajo, reconocimientos, onomásticos, entre otros; es por ello que es indispensable reconocer estos factores problemáticos para contribuir al mejoramiento del desempeño del colaborador, dado que esta institución está ubicada en una ciudad fronteriza y este debe ofrecer un servicio de calidad para así impactar una mejor imagen institucional.

En este contexto laboral la interrogante del problema general es: ¿Cuál es implicancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022?, donde se desprenden tres problemas específicos: 1. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, MDAV, Tumbes?, 2. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, MDAV, Tumbes?, 3. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, MDAV, Tumbes?.

Esta investigación se fundamenta teóricamente, en describir el comportamiento y características de las variables cultura organización y desempeño laboral en la doctrina de Schein (1988) y de Chiavenato (2009) respectivamente. Asimismo, se analizará sus dimensiones de cada variable para entenderla y comprender su importancia en el desarrollo del estudio. Los resultados de la investigación permitirán acumular mayor conocimiento del existente de las disciplinas en referencia. Desde el punto de vista metodológico, se justifica a través de la aplicación de técnicas como la documental y la encuesta; métodos y procedimientos, que sirven de base y soporte para la mejor obtención de resultados de las hipótesis. Asimismo, los métodos y procedimientos utilizados en el presente estudio, han sido demostrados por su validez y confianza en otros estudios.

Ante todo, con la investigación, se va a generar una cultura que va influir en los resultados de la tesis como solución. Además, ayudara, a plantear opciones practicas ante la existencia de problemas de cultura y desempeño en otras organizaciones similares. Por otro lado, servirá como modelo para que otros investigadores; puedan efectuar un estudio de cultura organizacional y desempeño laboral. La presente investigación, permitirá demostrar que la cultura organizacional contribuye al mejoramiento del desempeño laboral del personal; empleándose así mejoras en las condiciones del puesto de trabajo, la práctica de valores con el propósito de que el trabajador se encuentre a gusto y sus resultados se reflejen en la mejora de la productividad de la institución, es decir, se va a generar una mayor identificación y ello generará que se haga un buen uso de los recursos.

Esta investigación, involucra a colaboradores que se desarrollan en función a esas dos variables, una cultura organizacional firme, y basada en valores del personal para un buen comportamiento de estos mismos. De la misma forma, permitirá que los colaboradores de la MDAV, se integren mucho más, como un equipo de trabajo, y estos mismos se desempeñaran de forma óptima, creando satisfacción en ellos mismos y para sus familias, dado que podrán acceder a mejores puestos de trabajo con una buena remuneración.

El objetivo general del presente estudio fue, Determinar si la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Y específicamente: 1. Analizar si la dimensión artefactos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, MDAV, 2. Explicar si la dimensión valores de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, MDAV, 3. Describir si la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, MDAV.

Este trabajo está estructurado en VIII capítulos, describiéndose a continuación:

En el capítulo I se encuentra la introducción, describiéndose el planteamiento del problema, al igual que la justificación dada por el investigador y por último el objetivo general y específicos. En el capítulo II contiene las bases teóricas – científicas, los antecedentes y la definición de términos básicos, que se deben estudiar para conocer a más profundidad el tema. Capítulo III contiene la forma como el investigador desarrolló el trabajo, este capítulo se denomina Materiales y Métodos, en el que se encuentra: las hipótesis, la población, la muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis, metodología, variables y operacionalización de la investigación. Asimismo, el Capítulo IV contiene los resultados y la discusión de la investigación. En tanto, los capítulos V, VI, VII, y VIII contiene, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivamente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del arte)

2.1. Bases teórico – científicas

2.1.1. Cultura organizacional

El estudio de la cultura organizacional se fundamentó en el conjunto de supuestos o creencias que han sido adquiridos por un mismo grupo, el cual ha servido de ayuda en las dificultades de adaptabilidad del entorno. Asimismo, para ser tomado como modelo para los nuevos integrantes, en cuanto a la manera de percibir los problemas que se presenten en la organización. (Schein, 1988, p.24)

Vesga y García (2020) sostienen: “Es una definición global en la administración de las organizaciones, es decir es un eje clave para gestionar y dirigir el camino de las organizaciones” (p.38). Funciona como una pieza significativa para el rumbo de la organización, para así no incurrir en los errores que se presenten en el desarrollo de la organización, logrando a cumplir los objetivos planteados.

La cultura organizacional “es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras” (Robbins, 2004, p.525). Este concepto detalla la forma de como el recurso humano tiene disímiles percepciones con respecto a las actividades desarrolladas, asimismo los procesos de interacción y comunicación entre todos, esto hará comprender mejor su entorno organizacional y así enfrentarse a la demanda de esta.

Sheen (2017) afirma que:

La cultura organizacional es hablar de creencias, valores, mitos, etc.; aprendidos y practicados entre los miembros de un grupo con un propósito en común. Puede entenderse a partir de lo que las personas desarrollen, como las

ideas y estas sean comunicadas dentro de la organización; asimismo esto integra ciertas creencias y formas de comportamiento. Por otro lado, es similar al credo de la organización lo que hace actuar a los integrantes de la organización de forma particular, también de lo que es aprobado o no por esta misma, dirige la misión y visión de la organización. (p.19)

Por su parte Hellriegel y Slocum (2003) sostienen:

La cultura organizacional a una serie de creencias, valores, actitudes, costumbres de los integrantes de una organización y que son compartidas y hacen de esta única e diferente; con el pasar del tiempo esta se vuelve más fuerte pero no fija, es decir la cultura puede cambiar con el pasar del tiempo, debido a que se basa en personas con diferente personalidad, comportamientos, ideas. (p.378)

Entendiéndose por cultura organizacional, al conjunto de creencias, valores, paradigmas, formas de pensar y actuar, que posee una corporación que la hace distinta a las demás, donde cada uno de sus miembros debe sentirse identificado, reflejando una buena imagen institucional basada en valores. Asimismo, la manera como se ejecutan los procesos, actividades, toma de decisiones, entre otros aspectos relevantes para la institución. En resumen, es como la empresa actúa frente a sus usuarios para crear un entorno de fiabilidad, y de esta manera trascender en el mercado.

Características de la cultura organizacional

Robbins y Judge (2009) definen siete características, las cuales son:

a. Innovación y aceptación al riesgo: se debe estimular al colaborador para que sea más innovador y corra riesgos; **b. Atención al detalle:** grado que se espera que el colaborador demuestre más análisis, objetividad y atención a los

detalles; **c. Orientación a los resultados:** concentración en los resultados o eventos; **d. Orientación a la gente:** las decisiones tomadas en la dirección toman en cuenta al recurso humano; **e. Orientación a los equipos:** las actividades realizadas están desarrolladas por equipos de trabajo en vez de individuos; **f. Agresividad:** el colaborador es más competitivo y no busca lo fácil; **g. Estabilidad:** las actividades de la empresa hace énfasis en mantener un status en contraste con el crecimiento de la empresa. (p.551)

Por otro lado, Escalada (2016) tiene la siguiente clasificación:

a. Identidad de los miembros: los empleados se ven identificados con la organización; **b. énfasis en el grupo:** las actividades se ven desarrolladas por grupos de trabajo; **c. enfoque hacia personas:** las decisiones tomadas por la dirección se toman en cuenta con la participación de los miembros de la organización; **d. integración en unidades:** las unidades de organización se mantienen de forma coordinada; **e. Control:** reglas y la supervisión hacia la conducta de los empleados; **f. tolerancia al conflicto:** se fomenta al empleado a tratar abiertamente sus problemas o críticas; **g. enfoque hacia un sistema abierto:** la organización responde y controla los cambios del entorno externo. (p.14)

Dimensiones de la cultura organizacional

En cuanto a sus dimensiones se presentan varios autores que explican su importancia, entre ellos tenemos:

Robbins y Coulter (2005) las clasifican en siete dimensiones:

“a. Atención a los detalles; b. orientación a los resultados; c. orientación a las personas; d. orientación a los equipos; e. energía; e. estabilidad; f. innovación y riesgos” (p.52). Estas dimensiones captan la esencia de la cultura

organizacional, cada una presentan sus propias características e importancia, es por ello, que algunas son muy relacionadas o característico de la cultura de la organización lo cual se le denomina (alto) y otras que no lo son se le denomina (bajo).

Sheen (2017) refiere la siguiente clasificación:

a. Distancia de poder. Es la desigualdad de poder que abunda entre el gerente o director de la organización con el empleador de ultimo nivel jerárquico; **b. Aversión a la incertidumbre.** El temor o rechazo que sienten los empleados ante lo desconocido, como un cambio; **c. Individualismo versus colectivismo.** El grado con el cual los miembros de la organización deciden y actúan cuando se enfrentan a un grupo; **d. Masculinidad versus feminidad.** Son los estereotipos que se desarrollaran en la organización; **e. Orientación a corto plazo versus orientación a largo plazo.** Es la visión que los miembros de la organización adquieren cuando toman decisiones sobre su futuro. (p.23)

Por su parte Schein (1988) manifiesta tres dimensiones:

Artefactos

“Son los fenómenos que se pueden observar fácilmente, que viene dado por su entorno físico y social” (p.31). El cual incluye: **a. Arquitectura y diseño:** son ideales de los directivos, en cuanto a tomar en consideración el modelo y equipamiento de las oficinas de los colaboradores; **b. Lenguaje:** conformado por las formas de llamar o comunicarse a los diferentes elementos de la organización; **c. Rituales:** son pequeñas festividades que tienen la intención de transmitir creencias y valores; **d. Vestimenta:** conjunto de prendas de vestir y/o accesorios que el personal de la institución viste dentro y fuera de la organización.

Valores

Son convicciones fundamentales, las cuales incluyen normas e ideologías que se desarrollan en el entorno de la organización, y donde estas se impregnan en sus miembros y en general, este tipo de canal o guía de gestión es establecida por la alta gerencia para así poder encaminar el comportamiento y formas de vinculo e identificación de los miembros de la institución. Estos valores se dan en el trabajo cotidiano de la organización, asimismo genera un orden y pone límites en el desempeño ético, ya sea individual o colectivo que realizan los colaboradores. (p.31)

Dentro de la investigación se han considerado los siguientes valores: **a. Respeto:** es el reconocimiento que tienen las personas en cuanto a su potencial singular, sus atributos y la aceptación de sus diferencias; **b. Equidad:** consiste en poder dar a cada uno lo que realmente merece en función a sus méritos como condiciones que se encuentre, **c. Lealtad:** es la capacidad que tienen los colaboradores para desarrollar fidelidad hacia un proyecto organizacional; como también a las metas u objetivos que tenga la organización; **d. Empatía:** capacidad de entender las emociones y sentimientos de los demás, es decir ponerse en el lugar de los demás.

Supuestos Básicos

Es la manera de como el personal de la organización percibe, piensa o siente con énfasis en la representación de la organización. Asimismo, explica como los miembros de la organización actúan en determinada manera. Aquí encontramos los valores inconscientes, que quizás no están escritos, pero cumplen un papel importante el cual es de ordenar o establecer a la organización. Entre alguno de ellos tenemos: **a. Motivación:** es el conjunto de fuerzas que ocasionan que las personas se comporten en ciertas formas; **b. Justicia:** aquello que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde; **c. Igualdad:** condición de tener una misma naturaleza, cantidad, o de compartir alguna cualidad o característica. (p.33)

Para explicar la presente variable se trabajará con las dimensiones especificadas por Schein (1988).

2.1.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2011) afirma:

El desempeño laboral se fundamentó en la base de los recursos manejados por un individuo cuando desarrolla una actividad, además este debe disponer de un conjunto de destrezas y debe ser capaz de manipularlas de concordancia con sus condiciones y medios que emplee. Entonces el desempeño laboral es entendido la forma en como el personal de la organización emplea los recursos, haciendo uso de sus capacidades y habilidades, para así adaptarse a las dificultades que se presenten. (p. 202)

Para Sotomayor (2016) afirma: “es un proceso que engloba una serie de fases a seguir, asimismo la eficacia y eficiencia del servicio que se presta, donde el personal se desempeñará y este será medible a través de sus resultados, producto de la actividad” (p.233).

Por su parte Martínez y Martínez Francisca (2009) plantean: “son las conductas desarrolladas por el colaborador, las actividades encomendadas con su puesto de trabajo, enmarcadas de manera individual o conjunta” (p.59). Es decir, las conductas empleadas para desarrollar actividades y así lograr los objetivos de la organización.

Gabini (2018) señala: “Son las conductas orientadas a las actividades que se desarrollan en el puesto de trabajo. Asimismo, es el conjunto de conductas que son importantes para los objetivos de la organización, así como en el área donde el colaborador trabaja” (p.27).

Para Robbins y Judge (2013) consideran:

El desempeño laboral se refiere al logro y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o el desarrollo de una tarea. Asimismo, se refiere a la contribución del ambiente que se desarrolla en la organización, como por ejemplo brindar ayuda hacia los demás, practicar el respeto; y por último las acciones que pueden generar problemas o conflictos en la organización, aquí se incluye los robos, los conflictos que sobrepasan los límites. (p.555)

Por lo tanto, el desempeño laboral se entiende como la habilidad, capacidad, forma, estilo, conocimiento, que tiene un individuo para ejecutar su trabajo en un determinado tiempo, con el objetivo de cumplir con las metas encomendadas por el jefe inmediato.

La importancia de la evaluación del desempeño laboral radica, en un medio para encontrar dificultades o imprevistos de supervisión, administración, la forma de integración de los individuos a la institución, la incorporación de los trabajadores al puesto de trabajo, algunos inconvenientes en las construcciones de competencias, asimismo es importante para establecer los estándares o medios que ayuden en la mejora continua del desempeño de los individuos. Entonces podemos decir que es en un medio base para resolver problemas de rendimiento y para así mejorar la calidad en el trabajo y calidad de vida en las organizaciones. (Chiavenato, 2011, p.247)

Para Robbins y Judge (2013) sostienen:

Que el principal objetivo del desempeño laboral es identificar las necesidades que la institución necesita para seguir desarrollándose. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los empleados y puedan desenvolverse de manera óptima en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias de manera eficaz y eficiente. (p. 555)

Chiavenato (2000) afirma:

Que el desempeño laboral permite plantear condiciones para medir el potencial del colaborador en su determinada área, permite tratar u observar al recurso humano en el desempeño de las actividades y así emplear con ello una ventaja para la empresa, asimismo obtener una mejor productividad. También se brinda las oportunidades y condiciones para que el recurso humano desarrolle su crecimiento, logrando cumplir los objetivos de la organización y sus objetivos individuales, para ello trabajando como un equipo con todos los miembros de la organización. (p.365)

Sotomayor (2016) refiere: “Es determinar el grado con el cual el recurso humano ha cumplido con eficiencia y eficacia, las actividades o tareas que tiene bajo su cargo” (p.233). Se espera que sean cumplidas, y no esperar que se realice una intervención para su corrección o terminación de las actividades encomendadas.

Según lo anterior, podemos decir entonces que el desempeño laboral es la habilidad, capacidad, forma, estilo, conocimiento, que tiene un individuo para ejecutar su trabajo en un determinado tiempo, con el objetivo de cumplir con sus metas encomendadas por el jefe del área.

Dimensiones del desempeño laboral

En cuanto a sus dimensiones se presentan varios autores que explican su importancia, entre ellos tenemos:

Gabini (2018) clasifica tres dimensiones:

a. Rendimiento en la tarea. Es el logro de las tareas específicas en el área de trabajo, es decir son aquellas actividades que se ven relacionadas con la transformación de los recursos en productos terminados; **b. Rendimiento en el**

contexto. Son comportamientos que generan consecuencias positivas para la organización, pero estas no son recompensadas, entre ellas tenemos ayudar a los colegas, cumplir con las normas, actuar de acuerdo a las políticas de la organización; **c. Comportamientos laborales contraproducentes.** Son aquellos comportamientos negativos desarrollados por los empleados dentro de la organización, lo cual violan las normas de la organización y son un daño para para esta misma como para sus miembros. (p.34)

Por su parte Martínez y Martínez Francisca (2009) plantean:

a. Factores externos. Dentro ello implica la maquinaria, los equipos de trabajo, herramientas, como los materiales, es decir aquellos recursos materiales para el desarrollo de la actividad; **b. Ambiente físico.** El lugar o espacio donde se llevará a cabo las actividades encomendadas (humedad, ruido, iluminación, etc.); **c. Ambiente organizacional.** Aquí encontramos las normas, las políticas y comunicaciones que se desarrollan dentro de la organización; **d. Factores de la persona.** Aquellas capacidades, actitudes, competencias como la personalidad que desarrolla el personal. (p.61)

Chiavenato (2009) refiere:

“Existen diversos factores para la evaluación del desempeño del individuo, sin embargo, estos factores cambian con los intereses de cada institución, en general se escoge entre cinco a diez factores” (p.254). En esta investigación se considerado a escoger los siguientes factores:

Habilidades y capacidades

Robbins (2004) define: “La habilidad es la cualidad que tiene el ser humano para desarrollar las tareas que tiene en su trabajo. Es la destreza que un individuo puede tener para ejercer en específico una actividad” (p.40). También, la capacidad son los medios que puede tener el individuo para cumplir una

determinada función. Entre ellos tenemos: **a. El conocimiento del puesto**, es la comprensión de un conjunto de responsabilidades específicas de un trabajo; **b. Puntualidad**, implica coordinar cronológicamente nuestro tiempo para cumplir una tarea requerida; **c. Calma**, es la cualidad de enfrentarse a las diversas situaciones de la vida desde la serenidad.

Comportamientos

Hellriegel y Slocum (2003) definen: “es el desarrollo de las conductas, actitudes y desempeño de un individuo, que pueden ser enumerados en una lista. Asimismo, tiene un comienzo y un final, es decir se realiza por algo, de vez en cuando a cubrir una necesidad” (p.5). En esta investigación se considero ha: **a. Cooperación**, es el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos se realiza con el objetivo de alcanzar una meta; **b. Desempeño del cargo**, es calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización; **c. Iniciativa**, es aquello que da principio a algo. Se trata del primer paso de alguna acción.

Metas y resultados

Griffin (2011) afirma: “La meta es la satisfacción o el resultado al que se quiere llegar, obteniendo así siempre buenos resultados, es decir con una buena calidad, y en el plazo previsto” (p.204). Entonces la meta es el camino, el puente; la indicación a donde se quiere llegar, asimismo los resultados son las consecuencias de nuestras acciones, estos factores son importantes para poder evaluar y controlar el desempeño de los individuos. En esta investigación se considera al cumplimiento de plazos, rapidez de soluciones, atención al cliente, calidad de trabajo.

Para explicar la presente variable se trabajará con las dimensiones nombradas por Chiavenato (2009).

2.2. Antecedentes

Internacionales

Moreno (2020) en su estudio titulado:

“Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019”. Tuvo por objetivo general: Identificar el factor principal por el cual la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la industria. Investigación de diseño no experimental, y de corte transversal, aplicada, correlacional, la muestra fue constituida por 69 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, determinando su confiabilidad a través del coeficiente Rho spearman. Los resultados implican un alto coeficiente de correlación 0.9 obtenido entre las variables. La dimensión moral y satisfacción obtuvo un 54% teniendo un nivel deficiente, Comunicación con un 76% de trabajadores operativos y 50% administrativos con un nivel bajo de esta variable, Actitud al cambio el 70% de operativos y el 61% de administrativos demuestran tener deficiente nivel de esta dimensión, Solución de conflictos el 61% del personal operativo y el 40% no tienen la competencia de solucionar conflictos lo cual le ubica en un nivel medio. Concluyó que la cultura organizacional de la empresa Grupo Empresarial Amseal, le ha permitido desarrollarse con el paso del tiempo en una industria con gran participación en el mercado llegando así a cumplir con los requerimientos de todos sus clientes.

Pazmiño (2019) en su tesis:

“Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato”. Tuvo por objetivo general diagnosticar la cultura organizacional y además determinar la relación entre la variable independiente, cultura organizacional y la variable dependiente que es desempeño laboral. La metodología de investigación fue correlacional

con diseño transaccional, de tipo exploratorio, con enfoque cuantitativo y cualitativo. Se utilizaron las técnicas de la encuesta, aplicando un cuestionario comprendiendo sesenta ítems dirigidos a la muestra de 63 colaboradores. Los resultados se procesaron en el software estadístico SPSS, estos reflejaron que la variable cultura organizacional y la variable desempeño laboral fueron correlacionados a través de la prueba estadística Rho de Spearman, la que arrojó una Sig. bilateral menor a p -valor = 0,05 que permitió aceptar la hipótesis alternativa que confirma la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. Se concluyó que la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral mediante la herramienta estadística SPSS que consolidó la existencia de influencia entre ambas variables de los colaboradores de Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato.

Córdoba (2018) en su trabajo titulado:

“La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de rosario, argentina año 2018”. Tuvo por objetivo general conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud. Con un estudio exploratorio, descriptivo, de corte transversal. La información se obtuvo de entrevistas, a través de un muestreo no probabilístico, con una muestra de diez personas. Los resultados obtenidos reflejaron sentimientos de desmotivación percibida por la desvalorización del trabajo, un clima de trabajo de muchos conflictos y una comunicación fragmentada. Se concluyó que, a pesar de la creciente disponibilidad de recursos humanos y materiales, la curva de insatisfacción en vez de decrecer, crece, generando niveles contrapuestos de satisfacción laboral.

Nacionales

Llanes (2021) en su trabajo titulado:

“Influencia de los valores personales en el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo, 2020”. Tuvo por objetivo general establecer la relación entre los valores personales y desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera. Investigación aplicada de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y transversal. Se trabajó con una muestra censal de 115 colaboradores, la técnica fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, se determinó su confiabilidad mediante el Kolmogórov-Smirnov. En sus resultados la dimensión de automejora y el desempeño laboral tienen una correlación baja ($Rho= 0.208$) con una significancia de $p=0.026$, la dimensión de conservación y el desempeño laboral la correlación es moderada ($Rho= 0.527$) con una significancia de $p<0.001$, la dimensión valores de autotranscendencia y el desempeño laboral la correlación es moderada ($Rho= 0.599$) con una significancia de $p<0.001$. Concluyó que existe relación directa y significativa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo, 2020 debido a que la Rho de Spearman ($Rho= 0,599$) con una significancia de $p=0,001$, es decir cuantos más valores personales demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral en la entidad financiera de Huancayo – 2020.

ChaoYang (2021) en su tesis titulada:

“Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica”. Tuvo por objetivo general determinar cuál es la relación entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica. Investigación de tipo aplicada, de alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental, transeccional. Estudio realizado en una muestra de 322 trabajadores de una empresa minera de Ica,

se utilizó la técnica del cuestionario. Los resultados se encontraron que con un Rho de Spearman de 0.779, el cual muestra una asociación directamente proporcional entre la cultura organizacional y el desempeño laboral; con un Rho de Spearman de 0.658, el cual muestra una asociación directamente proporcional débil entre la dimensión motivación y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.507, muestra una asociación directamente proporcional débil entre la dimensión valores y desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.507, muestra una asociación directamente proporcional débil entre la dimensión comunicación y desempeño laboral, Rho de Spearman de 0.675, muestra una asociación positiva débil entre la dimensión identificación y desempeño laboral. Se concluyó que la significancia en la asociación es directamente proporcional, de intensidad regular, entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los empleados de una compañía minera de Ica.

Vargas (2019), en su estudio titulado:

“Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019”. Tuvo como principal objetivo determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Tipo de investigación correlacional - descriptiva, de diseño no experimental - transversal. Se empleo una muestra de 72 colaboradores y se empleó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Obtuvo como resultados, que la Municipalidad tiene un nivel de desempeño laboral bueno, además que si existen buenos valores, creencias, clima y normas entonces por ende va a existir un buen desempeño. Concluyó que la cultura organizacional si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Guadalupe 2019, demostrando con un Rho de Spearman de 0.475 lo cual le dio un nivel de significancia, indicando una relación altamente significativa entre las dos variables que se estudiaron.

Cabezudo (2018) en su tesis:

“Gestión de la cultura de valores organizacionales y su incidencia en el desempeño laboral, en un organismo público ejecutor, año 2017”. Tuvo por objetivo general explicar si los factores de la gestión de la cultura de valores organizacionales, inciden sobre los factores del desempeño laboral. Investigación de tipo aplicada; con un método cuantitativo con enfoque hipotético-deductivo. De diseño no experimental, transversal, correlacional; los datos fueron recopilados mediante la encuesta. Se trabajó con una muestra de 147 colaboradores. Asimismo, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado y obtuvieron como resultado que existe relación entre la satisfacción y el compromiso $\chi^2 = 21,317$; $p = 0,045$. En cuanto a la dimensión apertura al cambio se relaciona con la variable dedicación $\chi^2 = 28,937$; $p = 0,010$. Existe correlación entre la variable satisfacción con la dimensión dedicación $r = 0,376$; $p = 0,01$. Concluyó que el compromiso y sus dimensiones satisfacción y dedicación se relacionan positivamente a los valores e inciden positivamente sobre los empleados públicos.

Ureta (2018) en su tesis:

“Cultura Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018”. Tuvo como objetivo general determinar si la cultura organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP en el año 2018. La metodología empleada fue de tipo exploratoria, investigación mixta; de diseño experimental, se empleó los instrumentos la entrevista y la encuesta, empleando una muestra de 44 colaboradores del área de créditos hipotecarios. En los resultados se encontró que con un nivel de significancia menor a 0.05 se determinó que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP, el nivel de

significancia mayor a 0.05, donde indica que factor valores de la cultura organizacional no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP, con un nivel de significancia menor a 0.05 podemos determinar que el factor artefactos de la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP, con un nivel de significancia es menor a 0.05 por lo cual, el factor supuestos básicos de la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP. Se concluyó que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral.

Local

Baca (2021) en su tesis:

“Cultura corporativa y efectividad organizacional en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2020”. Tuvo por objetivo general determinar cuál es el comportamiento de la cultura corporativa en la efectividad organizacional. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental, transversal, correlacional con las variables de estudio sobre la cultura corporativa y la efectividad organizacional, con una población de 169 trabajadores y una muestra de 118 funcionarios de todos los niveles, se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñó un cuestionario para cada una de las variables de estudio. Los resultados obtenidos fueron: La dimensión filosofía y los supuestos tuvieron un resultado del 66,1% para las respuestas del nivel alto, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,488. La dimensión valores culturales de la organización de las respuestas de los colaboradores fueron del 66,1% para el nivel alto con un coeficiente Rho de Spearman del 0,617. El comportamiento de la dimensión conductas compartidas de presentaron para el nivel alto el 62,7% de las respuestas, con un Rho de Spearman del 0,692. Los símbolos culturales tuvieron resultados de nivel alto con el 58,5% con un Rho de Spearman del 0,709. Concluyo que el comportamiento de la cultura corporativa mostró un nivel

alto con el 61,9% de las respuestas de los colaboradores del Gobierno regional de Tumbes, sobre la efectividad organizacional, resultados que se corroboraron el coeficiente Rho de Spearman del 0,774 indicando correlación entre ambas variables; internalizándose los pensamientos y el credo institucional en el trabajo de los trabajadores.

Maldonado y Ochoa (2018) en su trabajo titulado:

“Cultura corporativa y la mejora del clima institucional de Mapfre, oficina de tumbes, 2016. Tuvo por objetivo general, Determinar en qué medida la Cultura Corporativa mejora el Clima Institucional. Con un estudio descriptivo, no experimental y transversal; aplicándose una encuesta a los 18 trabajadores. Se determinó su confiabilidad mediante alfa de Cronbach. Se apreció que existió una relación fuerte positiva del orden del 0.994 para el coeficiente de correlación de Pearson, lo cual nos confirma la relación de influencia que existe entre la cultura institucional y el clima laboral. En los resultados obtenidos se observaron que el factor simbólico tiene la mayor representatividad y estaban calificados con un nivel alto dentro de la escala valorativa, el factor personalidad con el 44.44 % de respuestas que mantenían un nivel alto en la cultura corporativa de la institución, el tercer lugar lo ostentaron los factores de comunicación con el 38.89 %. Se concluyó que la cultura corporativa determina en gran medida la mejora del clima organizacional en la empresa MAPFRE de Tumbes, donde el alto nivel de la cultura organizacional 50.0 % determina un clima institucional adecuado para la empresa.

Rojas y Rodríguez (2018), en su trabajo titulado:

“Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018”. Tuvo por objetivo general, Determinar de qué manera influye de la Cultura Institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la MDSJ. La metodología empleada fue de tipo correlacional, transversal con una muestra

censal de 36 trabajadores, empleando la técnica de la encuesta con cuestionario compuesto por 44 preguntas en escala de Likert. Se obtuvieron los resultados, la dimensión Símbolos influye en la Satisfacción laboral de tipo positiva del orden de 0,442 obtenida del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la dimensión paradigmas influye en la satisfacción Laboral ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos indicó un resultado positivo de 0,421, la dimensión Valores influye en la Satisfacción donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,459 indicando un efecto positivo, la influencia positiva de la dimensión Liderazgo en la satisfacción Laboral, con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,534. La investigación concluyó que existe una influencia directa y positiva entre la variable Cultura institucional y la Satisfacción laboral, con influencia de las dimensiones símbolos, paradigmas, valores y liderazgo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,550.

Calderón (2018) en su estudio:

“Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018”. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo. La investigación es cuantitativa con un diseño no experimental, transversal -correlacional. La muestra está constituida de 134 personas del área administrativa. Se utilizó el programa SPSS, para determinar la correlación entre las variables. Como resultados obtuvo que el 49 %, tienen un tipo de Cultura Organizacional Clan y la Satisfacción Laboral se ubicó en un 71% en nivel Satisfecho. En cuanto a los objetivos específicos, existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y la satisfacción laboral. Sin embargo, no existe relación significativa entre los tipos de Cultura Organizacional Clan, Mercado y Jerarquizada. Concluyó que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

2.3. Definición de términos básicos

Cultura organizacional

“Es un sistema de valores y supuestos que pueden ser de naturaleza explícita o implícita, involucra la interacción con los valores y supuestos de los múltiples interesados quienes traen consigo su propio conocimiento y experiencia”. (Barnard, Delgado y Voutssás, 2016, p.19)

Supuestos básicos

“Postulados que los miembros de una organización dan por sentado; según Schein, el tercer nivel de la cultura de una organización”. (Stoner, 1996, p.202)

Competencia

Es un conjunto de comportamientos y habilidades que permiten al individuo llevar a cabo adecuadamente una tarea, una función o una actividad.

Valores

“Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas”. (Jiménez, 2010, p.28)

Símbolos

Son aquellos objetos o cosas que transmiten valores y creencias. Pueden ser de manera textual, como una placa de agradecimiento, reconocimiento, elogio. Asimismo, de manera metafórica, como globos o figuras de colores para representar la alegría.

Desempeño

“Es un ingrediente fundamental para asegurar la eficiencia productiva en una organización”. (Martínez y Martínez, 2009, p.59)

Habilidades

“Es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de tiempo y con el máximo de seguridad”. (Madrigal, 2002, p.1)

Comportamientos

“Es el estudio de la conducta, actitudes y desempeño humano en las organizaciones”. (Hellriegel y Slocum, 2003, p.5)

Metas y resultados

“la meta es la satisfacción o el resultado al que se quiere llegar, obteniendo así siempre buenos resultados, es decir con una buena calidad, y en el plazo previsto”. (Griffin, 2011, p.204)

Recursos

“Son elementos que puede controlar el individuo y que se usan para resolver las demandas”. (Robbins y Judge, 2013, p.673)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

H_i: La implicancia de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

H₀: La implicancia de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

b. Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1.

H₁: La implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

H₀: La implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Hipótesis específicas 2.

H₂: La implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

H₀: La implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Hipótesis específicas 3.

H₃: La implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

H₀: La implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

La significancia de la hipótesis se comprobará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), detallan:

“El Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los sujetos u objetos de la muestra pueden establecerse por rangos” (p.322). Asimismo, “se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta”. “A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Asimismo, se aplica “a menor X, mayor Y”. (Tabla 1)

(“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante) (p.305). De acuerdo a estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo.

Tabla 1: Rango de Spearman

| Rango | Significancia |
|--------------|---------------------------------------------------|
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 | Correlación negativa considerable. |
| -0.50 | Correlación negativa media. |
| -0.25 | Correlación negativa débil. |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 | Correlación positiva débil. |
| +0.50 | Correlación positiva media. |
| +0.75 | Correlación positiva considerable. |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la investigación.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

A. Tipo de estudio

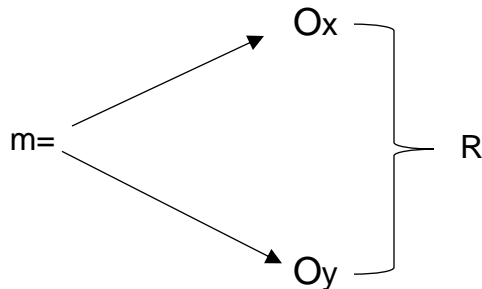
La investigación fue aplicada, puesto que intenta resolver los problemas expuestos. Al respecto Carrasco (2019) afirma que esta investigación, “se distingue por tener propósitos prácticos, inmediatos y bien definidos” (p.43). Con un enfoque cuantitativo dado que se empleó datos numéricos, utilizando instrumentos de medición como el cuestionario valorado con la escala de Likert, asimismo el empleo de datos estadísticos, tal como lo refiere Bernal (2016).

Este estudio fue de tipo descriptivo – correlacional ya que se revelaron sus propiedades, características y la asociación de las variables cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalan, “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación y/o asociación de dos o más variables en una muestra o contexto en particular” (p.98).

B. Diseño de investigación

En este estudio se hizo uso del diseño no experimental, dado que se describió el comportamiento de las variables de cultura organizacional y desempeño laboral, tal como se dieron en la realidad. Hernández et al. (2014) indican que “son estudios que se realizan sin manipulación deliberada” (p.60). Asimismo, fue de diseño transversal, ya que se desarrolló en un periodo de tiempo determinado en este caso 2022.

Para la contrastación de la hipótesis se empleó el diseño correlacional, tal como se aprecia en el siguiente esquema:



Dónde:

M = muestra

Ox = observación cultura organizacional

Oy = observación desempeño laboral

R = relación entre variables

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Carrasco (2019) define: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236). En el estudio la población estuvo constituida por un total de 59 trabajadores administrativos que comprende directivos, profesionales, técnicos y auxiliares. (Tabla 2)

Tabla 2: Población laboral de la MDAV, Tumbes

| Grupo laboral | N° |
|----------------------|-----------|
| Directivos | 10 |
| Profesionales | 17 |
| Técnicos | 30 |
| Auxiliares | 02 |
| Total | 59 |

Fuente: Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Unidad de Recursos Humanos, 2022.

Muestra

Carrasco (2019) afirma: “Es un fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p.237). Para el estudio, la muestra estuvo conformada por el mismo número de elementos de la población, representada por los 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Muestreo

Baena (2017) indica: “es un procedimiento por el cual algunos miembros de una población, personas o cosas, se seleccionan como representativos de la población completa” (p.84). Se empleó el muestreo no probabilístico porque se aplicó la encuesta a todos los elementos de la población, aplicándose el cuestionario tipo entrevista a los 59 trabajadores administrativos en sus respectivos puestos de trabajo respectivamente en su jornada laboral indicada por la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. (Anexo 6 y 7)

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

De acuerdo a Bernal (2016) precisa: “los métodos son una secuencia lógica de acciones para lograr un cometido” (p.288). Este estudio empleo los siguientes:

Deductivo

El estudio de la cultura organizacional y el desempeño laboral se fundamentó en base a ideas generales como definiciones y postulados propuestos por diferentes autores de la doctrina administrativa relacionada con el tema a investigar. Al respecto Bernal (2016) expresa “es el razonamiento que parte de una teoría general para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p.59).

Inductivo

Se empleó, un procedimiento que viene dado desde la recogida hasta la elaboración de las conclusiones. Bernal (2016) este método, hace referencia “al razonamiento que parte de premisas para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (p.59).

Analítico

Bernal (2016) refiere: “es el fraccionamiento de una investigación, separando cada parte de la estructura para ser estudiada” (p.60). Esta investigación primeramente se analizó la recolección de información de diferentes fuentes con respecto a la variable cultura organizacional y la variable desempeño laboral, sucesivamente esta información se seleccionó y detallo de acuerdo a los criterios establecidos en la investigación como la formulación del problema, objetivos e hipótesis.

Cuantitativo

“Se basa en la medición de las características para explicar el comportamiento de las variables” (Bernal, 2016, p.60). En la investigación se empleó programas estadísticos como el SPSS, con el modelo Rho Spearman, Alfa de Cronbach, y tablas de frecuencia.

Problemático – hipotético

Bernal (2016) señala “es un fenómeno o hecho sobre el cual el investigador desea encontrar una solución” (p.60). En la investigación se fundamentó en la situación

problemática generando interrogantes para responderlas mediante la formulación de hipótesis.

Técnicas

Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) refieren que las técnicas “son las formas mediante las cuales se va a recopilar información” (p.120). Empleándose las técnicas siguientes:

Encuesta

Baena (2017) dice que “es un procedimiento que se da dentro de la organización donde se recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado” (p.82). Para efectos de esta investigación se validó el cuestionario mediante la técnica de validación de juicio de expertos, este estuvo estructurado con 12 preguntas para la variable cultura organizacional y desempeño laboral, se aplicó tipo entrevista a la muestra determinada. (Anexo 6, 7 y 8)

Análisis documental

Gallardo (2017) precisa: que la investigación documental es “la que se realiza en base a revisión de documentos, revistas y textos” (p.74). Se sostuvo en base a artículos de revista, informes y textos relacionados con las variables de estudio.

Instrumentos

“Son los documentos en los que se consignan los datos que se obtienen de las unidades de análisis” (Ríos, 2017, p.103). Es decir, que sirvieron de apoyo para aplicar las técnicas y métodos antes mencionados. Se recolectó la información mediante los siguientes instrumentos:

Cuestionario

Bernal (2016) “es un documento donde estructura preguntas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos” (p.250). Para esta investigación para la validez del instrumento se consideró necesario emplear la técnica de validación de juicio de expertos, mediante tres profesionales: Lic. Adm. Alex Alfreh Armestar

Amaya, Lic. Adm. Cristian Sosa Orellana y Lic. Adm Juan Carlos Viera Jiménez. Se diseñaron dos cuestionarios compuestos por 12 preguntas para la variable cultura organizacional y 12 preguntas para la variable desempeño laboral, así mismo para la valoración de cada ítem se utilizó la Escala de Likert: De Acuerdo (DA) 3; Indeciso (I) 2; En Desacuerdo. (ED) 1, este conjunto de preguntas fue aplicado a los 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Fichas bibliográficas

Se emplearon fichas bibliográficas, para registrar la información contenida en la literatura, informes y registros y demás documentos. Cohen y Gómez (2019), refieren: “son formas para examinar la información sintetizada sobre los autores consultados cuyo resultado contribuirá a elaborar el estado del arte” (p.183). (Anexo 3)

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Después de la obtención de los datos, se empleó el programa Microsoft Excel para la tabulación de los datos, esta registración se exportó al Software estadístico de ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Sciences) con el objetivo de usar datos estadísticos., en su procesamiento se obtuvo, coeficientes, tablas de frecuencia y figuras que representaron los resultados de las variables en base a los objetivos.

Análisis de datos

Luego de procesar los datos, se explicaron los resultados obtenidos, mediante la discusión, comparando con los resultados de otros investigadores, asimismo fundamentándose en las bases teórico – científicas, logrando efectuar la contrastación de hipótesis, y alcanzando el objetivo general de determinar si la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2022.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura organizacional

Definición conceptual

“Es considerada la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras” (Escalada, 2016, p.3).

Dimensiones e indicadores

Artefactos

Indicadores: Arquitectura y diseño, lenguaje, rituales, vestimenta.

Valores

Indicadores: Respeto, equidad, lealtad, empatía.

Supuestos básicos

Indicadores: Motivación, justicia, igualdad.

Definición operacional

La variable cultura organizacional se midió a través de sus dimensiones: artefactos, valores y supuestos básicos, de cuyos contenidos se construyó un cuestionario con 12 ítems, empleándose la escala de Likert: De acuerdo (DA) 3, Indeciso (I) 2, En Desacuerdo (ED) 1, aplicando la técnica de la encuesta a una muestra de 59 trabajadores administrativos entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, que laboran en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo. (Tabla 3)

Tabla 3: Dimensiones de la variable cultura organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--------------------|-----------------------|--------------|
| Artefactos | Arquitectura y diseño | 1 |
| | Lenguaje | 2 |
| | Rituales | 3 |
| | Vestimenta | 4 |
| Valores | Respeto | 5 |
| | Equidad | 6 |
| | Lealtad | 7 |
| | Empatía | 8 |
| Supuestos básicos | Motivación | 9, 10 |
| | Justicia | 11 |
| | Igualdad | 12 |

Fuente: Cuestionario

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

“Es el proceso mediante el cual se incluye el establecimiento de metas organizacionales, la evaluación del desempeño, y las practicas que definen las tareas y metas del empleado, desarrollando sus capacidades y habilidades en su puesto de trabajo” (Dessler y Varela, 2011, p.222).

Dimensiones e indicadores

Habilidades y capacidades

Indicadores: Conocimiento del puesto, puntualidad, calma.

Comportamientos

Indicadores: Cooperación, desempeño del cargo, iniciativa.

Metas y resultados

Indicadores: Cumplimiento de los plazos, rapidez de soluciones, atención al cliente, calidad del trabajo.

Definición operacional

La variable desempeño laboral se midió a través de sus dimensiones: habilidades y capacidades, comportamientos y metas y resultados, de cuyos contenidos se construyó un cuestionario con 12 ítems, empleándose la escala de Likert: De acuerdo (DA) 3, Indeciso (I) 2, En Desacuerdo (ED) 1, aplicando la técnica de la encuesta a una muestra de 59 trabajadores administrativos entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, que laboran en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo. (Tabla 4)

Tabla 4: Dimensiones de la variable desempeño laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Habilidades y capacidades | Conocimiento del puesto | 13,14 |
| | Puntualidad | 15 |
| | Calma | 16 |
| Comportamientos | Cooperación | 17 |
| | Desempeño del cargo | 18,19 |
| | Iniciativa | 20 |
| Metas y resultados | Cumplimiento de los plazos | 21 |
| | Rapidez de soluciones | 22 |
| | Atención al cliente | 23 |
| | Calidad del trabajo | 24 |

Fuente: Cuestionario

3.7. Análisis de confiabilidad

El alfa de Cronbach “determina confiabilidad del instrumento de medición relacionado a las preguntas del cuestionario de la variable de acuerdo a la muestra de la investigación; es mayor la confiabilidad si está más cerca de 1” (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018, p.16).

Tabla 5: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach

| Nivel | Valor |
|--------------|--------------|
| Inaceptable | (0.0; 0.5) |
| Pobre | (0.5; 0.6) |
| Cuestionable | (0.6; 0.7) |
| Aceptable | (0.7; 0.8) |
| Bueno | (0.8; 0.9) |
| Excelente | (0.9; 1.0) |

Fuente: Héctor Galindo Domínguez (2020), Estadística para no estadísticos.

Para el cuestionario de la variable cultura organizacional, obtuvo un coeficiente de 0.873, demostrando la confiabilidad del instrumento de medición.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$$K = 12$$

$$k-1 = 11$$

$$\sum S_i^2 = 5.75$$

$$s_T^2 = 28.79$$

$$1 - \frac{\sum S_i^2}{s_T^2} = 0.8730$$

reemplazando en la formula tenemos $\alpha = 0.87$, lo que significa bueno. Al respecto, Domínguez (2020) expresa “se considera una dimensión o instrumento fiable aquellos que poseen un valor alfa de Cronbach superior a 0.70” (p.58). (Anexo 9, 10)

Para el cuestionario de la variable desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de 0.859, demostrando la confiabilidad del instrumento de medición.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$$K = 12$$

$$k-1 = 11$$

$$\sum S_i^2 = 5.74$$

$$s_T^2 = 27.06$$

$$1 - \frac{\sum S_i^2}{s_T^2} = 0.8592$$

reemplazando en la formula tenemos $\alpha = 0.85$, lo que significa bueno. Al respecto, Domínguez (2020) expresa “se considera una dimensión o instrumento fiable aquellos que poseen un valor alfa de Cronbach superior a 0.70” (p.58). (Anexo 9, 10)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar si la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

Tabla 6: Implicancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral

| Cultura organizacional | | | | Desempeño laboral | | |
|------------------------|------------|----|--------|-------------------|----|--------|
| Nivel | Puntuación | N | % | Puntuación | N | % |
| Alto | 28-36 | 42 | 71.19% | 28-36 | 41 | 69.49% |
| Medio | 20-27 | 14 | 23.73% | 20-27 | 13 | 22.03% |
| Bajo | 12-19 | 3 | 5.08% | 12-19 | 5 | 8.47% |
| Total | | 59 | 100% | Total | 59 | 100% |

Fuente: Cuestionario

De las resultas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes se advirtió que la variable cultura organizacional se sitúa en el nivel alto con el 71.19%, en el nivel medio 23.73%, en el nivel bajo 5.08%, teniendo una implicancia en el desempeño laboral expresado con el 69.49% situado en el nivel alto, en el nivel medio 22.03% y en el nivel bajo 8.47%; estas cifras indican que la cultura organizacional representada por artefactos, valores, y supuestos básicos que han sido internalizados origina un mejor rendimiento laboral.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La implicancia de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 7: Correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral

| Coeficiente de Rho Spearman | | Cultura organizacional | Desempeño laboral |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | | 0.865** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | | 59 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 0.865** | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 59 | |

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Encuestas

Resultados que se puede corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,865 el cual nos indicó la existencia de una correlación y/o asociación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral, con una significación del 0,000 < 0,05 lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo general.

Para el objetivo específico 1: Analizar si la dimensión artefactos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 8: Implicancia entre artefactos y desempeño laboral

| Nivel | Artefactos | | | Desempeño laboral | | |
|-------|------------|----|--------|-------------------|----|--------|
| | Puntuación | N | % | Puntuación | N | % |
| Alto | 10-12 | 40 | 67.80% | 28-36 | 41 | 69.49% |
| Medio | 7-9 | 15 | 25.42% | 20-27 | 13 | 22.03% |
| Bajo | 4-6 | 4 | 6.78% | 12-19 | 5 | 8.47% |
| | Total | 59 | 100% | Total | 59 | 100% |

Fuente: Cuestionario

El comportamiento de la dimensión Artefactos que refiere a lo físico como la arquitectura y diseño, la vestimenta, y lo que respecta a lo social que involucra el lenguaje y los rituales se ubica en el nivel alto con el 67.80%, en el nivel medio 25.42%, en el nivel bajo 6.78%, de las respuestas de los encuestados, que inciden en el desempeño laboral con el 69.49% ubicándose en nivel alto, en el nivel medio con el 22.03% y en el nivel bajo 8.47%. Las interacciones sociales y la buena comunicación permiten un mejor entendimiento para el desarrollo de su trabajo.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 9: Correlación entre artefactos y desempeño Laboral

| Coeficiente de Rho Spearman | | Artefactos | Desempeño laboral |
|-----------------------------|----------------------------|------------|-------------------|
| Artefactos | Coeficiente de correlación | | 0.744** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | | 59 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 0.744** | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 59 | |

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Encuestas

Las derivaciones obtenidas a partir de las encuestas a los trabajadores administrativos se aprueban con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,744 indicando que existió una asociación significativa entre la dimensión de artefactos y su implicancia en el desempeño laboral, estos resultados nos llevaron a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Para el objetivo específico 2: Explicar si la dimensión valores de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 10: Implicancia entre valores y desempeño laboral

| Valores | | | | Desempeño laboral | | |
|---------|------------|----|--------|-------------------|----|--------|
| Nivel | Puntuación | N | % | Puntuación | N | % |
| Alto | 10-12 | 38 | 64.41% | 28-36 | 41 | 69.49% |
| Medio | 7-9 | 18 | 30.51% | 20-27 | 13 | 22.03% |
| Bajo | 4-6 | 3 | 5.08% | 12-19 | 5 | 8.47% |
| Total | | 59 | 100% | Total | 59 | 100% |

Fuente: Cuestionario

La dimensión valores que estuvo sustentada en los indicadores como respeto, equidad, lealtad y empatía experimentó respuestas de nivel alto con el 64.41%, de nivel medio 30.51%, y de nivel bajo 5.08%, cuyas implicancias en el desempeño laboral influyeron en un nivel alto del 69.49%, nivel medio 22.03% y nivel bajo con el 8.47%. Es decir, los resultados evidencian que existe alto nivel del comportamiento y formas de vinculo e identificación que influyen en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 11: Correlación entre valores y desempeño laboral

| Coeficiente de Rho Spearman | | Valores | Desempeño laboral |
|-----------------------------|----------------------------|---------|-------------------|
| Valores | Coeficiente de correlación | | 0.759** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | | 59 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 0.759** | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 59 | |

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Encuestas

El cálculo del coeficiente Rho de Spearman obtuvo un resultado de 0,759 entre la dimensión valores y la variable desempeño laboral, con la influencia de un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), indicando que existe una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio, y al obtener un P-Valúe de $0.000 < 0.05$ se puede afirmar que la hipótesis específica planteada para el objetivo específico 2 ha sido aceptada.

Para el Objetivo específico 3: Describir si la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 12: Implicancia entre supuestos básicos y desempeño laboral

| Supuestos básicos | | | | Desempeño laboral | | |
|-------------------|------------|----|--------|-------------------|----|--------|
| Nivel | Puntuación | N | % | Puntuación | N | % |
| Alto | 10-12 | 36 | 61.02% | 28-36 | 41 | 69.49% |
| Medio | 7-9 | 19 | 32.20% | 20-27 | 13 | 22.03% |
| Bajo | 4-6 | 4 | 6.78% | 12-19 | 5 | 8.47% |
| Total | | 59 | 100% | Total | 59 | 100% |

Fuente: Cuestionario

En la tabla se distingue que el comportamiento de la dimensión supuestos básicos que comprende la motivación, justicia, igualdad, tuvieron respuestas de nivel alto con el 61.02%, en el nivel medio 32.20% y en el nivel bajo 6.78% que inciden en el desempeño laboral que se ubicó en el nivel alto del 69.49%, en el nivel medio 22.03% y en el último nivel con el 8.47% de las contestaciones de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes. La puesta en práctica de los supuestos permite desarrollar eficientemente las tareas y recursos en la institución para garantizar los resultados deseados.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

Tabla 13: Correlación entre supuestos básicos y desempeño laboral

| Coeficiente de Rho Spearman | | Supuestos Básicos | Desempeño laboral |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Supuestos Básicos | Coeficiente de correlación | | 0.773** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | | 59 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 0.773** | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 59 | |

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Encuestas

Los datos obtenidos para la dimensión supuestos básicos los podemos corroborar mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,773 el cual nos indicó que existió un grado significativo de asociación entre la dimensión supuestos básicos y la variable desempeño laboral, lo cual nos indujo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

4.2. Discusión

Respecto al objetivo general: Determinar si la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Según Schein (1988) entiende por cultura al conjunto de supuestos y creencias que son adquiridos por los colaboradores y son desarrollados por estos mismos para la toma de decisiones. Y de acuerdo con Martínez y Martínez Francisca (2009) describe al desempeño laboral al conjunto de comportamientos y conductas desarrolladas por el colaborador en su puesto de trabajo. Asimismo, se precisa del desempeño laboral de un trabajador al ejecutar sus funciones.

Se evidencio que la variable cultura organizacional, que involucra las dimensiones artefactos, valores y supuestos básicos, alcanzo un 71.19% de las respuestas, implicando en la variable desempeño laboral en el orden del 69.49% ambas situadas en el nivel alto. Es decir, conociendo los documentos de gestión a través de la puesta en práctica de estos mismos por parte de los colaboradores permitirá que estos últimos realicen sus funciones, deberes y derechos, alcanzando mayor desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis del objetivo general: La implicancia de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Se obtuvo un Rho Spearman de 0.865 expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa que implica que la puesta en práctica de la cultura empresarial por parte de los colaboradores se alcanzara un mayor desempeño laboral.

Los resultados de la investigación, coincidiendo con lo investigado por Vargas (2019) quien encontró que la Municipalidad Distrital de Guadalupe tiene un nivel de desempeño laboral bueno, además que si existen buenos valores, creencias, clima y normas obteniendo como resultado un desempeño laboral productivo que les permite lograr con los objetivos de la institución. Asimismo, su investigación determino la

asociatividad entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.470 indicando una asociación significativa y positiva alta entre ellas.

Además, Baca (2021) en su tesis encontró que, el 61,9% de los encuestados presentan un alto nivel en la variable cultura corporativa, reflejando que existe alto conocimiento de los valores, buenas conductas compartidas y un buen reconocimiento de los símbolos, explicándose que la investigación realizada ante una efectiva cultura organizacional, se asocia con el alto desempeño laboral. Este resultado es coincidente con lo investigado en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Ante estos resultados de la investigación realizada y de los referidos autores descritos líneas arriba se puede asumir que las autoridades municipales para garantizar un trabajo eficiente y eficaz enfocado en un servicio de calidad al ciudadano aguaverdino debe permanentemente desarrollar la puesta en práctica de los valores, y las buenas conductas de los colaboradores.

Para el objetivo específico 1: Analizar si la dimensión artefactos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Según Schein (1988) se entiende por artefactos, a todo lo material que existe dentro de una institución; y las interacciones que comparten sus miembros de la institución.

Se evidencio que la dimensión artefactos, que involucra a lo material como la arquitectura y diseño, la vestimenta y a lo que respecta a las interacciones sociales que involucra el lenguaje y los rituales alcanzo un 67.80%, de las respuestas implicando en la variable desempeño laboral en el orden del 69.49% ambas situadas en el mismo nivel. Es decir, la buena distribución de las áreas y la buena comunicación entre los colaboradores permiten un mejor entendimiento para el desarrollo de su trabajo.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 1: La implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.744 expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa que implica que, con una correcta distribución de los espacios adecuados, necesarios y a su vez la participación activa en certámenes para estrechar lazos de amistad, los colaboradores se desempeñarán más vivamente.

Los resultados de la investigación, coincidiendo con lo investigado por Ureta (2018) quien encontró que más del 60% de los encuestados presentan un alto nivel en los artefactos, reflejando que la distribución del área, la proporción es la indicada y adecuada y acorde a las labores que se desempeña, el lenguaje que utiliza el jefe es el adecuado para comunicarse con sus subordinados. Este resultado presenta similitud con lo investigado en la institución MDAV. Asimismo, su investigación encontró un nivel de significancia menor a 0.05 determinando que el factor artefactos se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP.

Ante los resultados de la investigación realizada y de los resultados del autor descrito anteriormente se puede asumir que la gestión, reuniones, charlas que tiene el jefe con los colaboradores a su cargo es muy fructífera, generando en ellos esmero y desarrollo de habilidades para cumplir con las metas y objetivos de la institución; asimismo las actividades realizadas de manera informal y de corto tiempo, por ejemplo, la realización de ceremonias de reconocimiento hacia un colaborador genera en este un mayor desempeño laboral.

Para el Objetivo específico 2: Explicar si la dimensión valores de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Para Jiménez (2010) concibe a los valores como la guía o camino que permite orientar al individuo en su comportamiento y actuar diario.

En la tabla 10, se evidenció que la dimensión valores, la cual estuvo conformada por respeto, equidad, lealtad y empatía, alcanzó un 64.41% de las respuestas, teniendo su implicancia en la variable desempeño laboral en el orden del 69.49%. ambas situadas en el mismo nivel. En otras palabras, el correcto comportamiento, formas de vinculo y la identificación por parte de los colaboradores permitirá un mejor servicio al ciudadano, una mejor imagen institucional y por ende un mayor desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 2: La implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.759 expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa que implica que la puesta en práctica de los valores por parte de los colaboradores se llegara a desarrollar un mejor desempeño laboral.

Los resultados de la investigación coinciden con lo investigado por Llanes (2021) quien encontró que existe una relación directa y significativa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo, 2020. Asimismo, su investigación determino su asociatividad entre la dimensión valores y el desempeño laboral con un $Rho=0,599$, con una significancia de $p=0,001$, es decir mientras más valores demuestren los colaboradores se evidenciará un mejor desempeño laboral.

Por su parte Baca (2021) en su tesis encontró que, el 66,1% de los encuestados presentan un nivel alto en la dimensión valores, reflejando que son los pilares de la institución y sus trabajadores se sienten identificados con el desarrollo de los mismos, explicándose que la investigación realizada ante los efectivos valores, se asocia con el alto desempeño laboral. Este resultado presenta similitud con lo investigado en la MDAV.

Con los resultados de la investigación realizada y los autores descritos en los párrafos anteriores se puede asumir que la institución para garantizar que se cumplan con la puesta en práctica de los valores, lleva a cabo la actualización de los documentos de gestión para su posterior explicación y desarrollo a cada miembro de la institución, y su puesta en práctica por estos mismos.

Para el objetivo específico 3: Describir si la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Según Stoner (1996) refiere que los supuestos básicos son las formas como el colaborador percibe, siente y piensa, como estos actúan de determinada manera y sirve como punto de ordenamiento; asimismo definiéndolos como la filosofía de la organización.

Se evidencio que la dimensión supuestos básicos, que comprende la motivación, justicia e igualdad, alcanzo un 61.02% de las contestaciones implicando en el desempeño laboral en el orden del 69.49% ambas situadas en el nivel alto. Es decir, desarrollando talleres y programas de capacitación, cuya certificación beneficie al colaborador permitiéndole progresar y aprender más, así mismo escuchando su opinión específicamente relacionados a mejoras dentro de la labor diaria de cada uno y mejoras dentro del área, permitirá que estos alcancen un mayor rendimiento laboral.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 3: La implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes. Se obtuvo un Rho Spearman de 0.773 expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa que implica a mayor atención y preocupación hacia el colaborador se alcanzara mayor desempeño laboral.

Los resultados de la investigación, coincidiendo con lo investigado por Baca (2021) quien encontró que, el 66,1% de los encuestados presentan un nivel alto en la dimensión supuestos básicos, reflejando que existe preocupación por parte de la

institución, con un Rho de Spearman del 0,488 siendo esta positiva, explicándose que la investigación ante unos supuestos básicos impregnados en la organización se asocia con el alto desempeño laboral.

Los resultados encontrados en la investigación y el autor descrito líneas arriba se pueden asumir que las autoridades del municipio, realizan para todos los miembros de la institución capacitaciones, talleres, asimismo esta fomenta a que sus funcionarios o jefes motiven a su personal a cargo para el cumplimiento de los objetivos.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable cultura organizacional, representada con el 71.19% implicando a la variable desempeño laboral con el 69.49%, resultados que se corroboran con el $p(Rho)$ de 0.865 indicando que existe asociatividad positiva y significativa entre ambas variables. Obteniendo un P-Valué de 0.000 se acepta la hipótesis alternativa. Teniendo en cuenta a los factores como artefactos, valores, supuestos básicos son internalizados y practicados por los colaboradores de la institución lo que permite trabajar eficientemente generando una sinergia organizacional que tiene su repercusión en un buen desempeño de su trabajo.
2. Se determinó que la dimensión artefactos, representada con el 67.80% implicando a la variable desempeño laboral con el 69.49%, resultados que se corroboran con el $p(Rho)$ de 0.744 indicando que existe asociatividad positiva y significativa entre la dimensión y la segunda variable. Obteniendo un P-Valué de 0.000 se acepta la hipótesis alternativa. Observándose que los trabajadores se sienten contentos con la arquitectura y diseño de la institución, con la gestión de sus jefes, mediante la solución a situaciones que impiden su actividad laboral y el lenguaje que los mismos emplean, dando lugar a la buena comunicación.
3. La dimensión valores, representada con el 64.41% implicando a la variable desempeño laboral con el 69.49%, resultados que se corroboran con el $p(Rho)$ de 0.759 indicando que existe asociatividad positiva y significativa entre ambas. Obteniendo un P-Valué de 0.000 se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados indican que se desarrollan actividades basándose en el trabajo en equipo, con una labor honesta y de respeto que se fomenta de jefes a trabajadores, de manera conjunta y activa, mostrando compromiso en lograr los objetivos de la institución.

4. Se determinó que la dimensión supuestos básicos, representada con el 61.02% implicando a la variable desempeño laboral con el 69.49%, resultados que se corroboran con el ρ de 0.773 indicando que existe asociatividad positiva y significativa entre la última dimensión y la segunda variable. Obteniendo un P-Valúe de 0.000 se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual, si es que existen cambios positivos en los supuestos básicos de la cultura organizacional (motivación, justicia, igualdad), el desempeño laboral de los colaboradores también sufrirá cambios positivos.

VI. RECOMENDACIONES

1. El área de recursos humanos debe considerar actualizar y seguir reforzando planes de capacitación, de participación, compromiso, de identidad y pertenencia institucional que se orienten a fortalecer la cultura organizacional. Asimismo, es conveniente que la MDAV, siga realizando campañas de capacitación para mejorar la motivación entre los trabajadores; implementar mejoras en las relaciones de trabajo y la comunicación.
2. El área de abastecimiento y logística, debe mantener las instalaciones correctamente distribuidas, con el espacio e instrumentos necesarios; de tal forma que el colaborador pueda desempeñarse correctamente en sus labores diarias. Asimismo, debe establecerse otros canales de comunicación efectivos con el propósito de retroalimentar las sugerencias y/o opiniones para ser atendidas oportunamente y evitar posibles conflictos entre los miembros de la institución.
3. El área de planeamiento estratégico debe actualizar y socializar los documentos de gestión para que el personal que ingresa conozca sus principios, valores y deberes y funciones y los ponga en práctica para lograr la eficiencia dentro de la organización.
4. El área de planeamiento en coordinación con recursos humanos, debe promover concursos de mejora de procesos, en los que se deban armar equipos de distintas áreas (incentivando el trabajo en equipo y la igualdad), analizando alguna problemática dentro de la institución y proponiendo soluciones en conjunto.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arellano, E. (2008). La Estrategia de Comunicación Orientada al Desarrollo de la Cultura de la Organización. Razón y Palabra, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520741037.pdf>
- Baca Morán, J. R. (2021). Cultura corporativa y efectividad organizacional en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2020. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2368>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación (3 ed.). México: Patria.
- Barnard, A., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos. México: Archivo General de la Nación.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Cabezudo Cerpa, M. G. (2018). Gestión de la Cultura de Valores Organizacionales y su Incidencia en el Desempeño Laboral, en un Organismo Público Ejecutor, año, 2017. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/419/TESIS%20DE%20MAESTRIA_MCABEZUDO_17122018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torrez Narváez, K. Y. (2003). Cultura Organizacional y Bienestar Laboral. Cuad. Adm., 109-137. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n1/v9n1a07.pdf>
- Calderón Romero, A. E. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESIS%20-%20CALDERON%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco Diaz, S. O. (2019). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: Talleres gráficos de San Marcos.
- Cavelier Baiz, L. (2020). La relación entre la cultura organizacional y la productividad. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA.

- ChaoYang, X. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica. Lima -Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Charon Durive, L. (2007). Importancia de la Cultura Organizacional para el Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. Ciencia en PC, 87-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033009.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos (9 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos (5 ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (3 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? Buenos Aires - Argentina: Teseo.
- Córdoba, N. S. (2018). La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de uci de una maternidad publica de la ciudad de rosario, Argentina,2018. Rosario: Universidad Nacional del Rosario. Obtenido de <https://rehip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%3%b3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- De la Torre Iparraguirre, L. M., & Afán Bustamante, K. T. (2016). Cultura Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca del Perú. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98758027-def1-4066-b958-6653fffc9ec1/content>
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano (5 ed.). México: Pearson Educación.

- Domínguez, H. G. (2020). Estadística Para No Estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos (1 ed.). España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Escalada, M. L. (2016). La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana. Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral Una exploración empírica. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodología de la investigación . Huancayo - Perú: Universidad Continental.
- Griffin, R. (2011). Administración (10 ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hellriegel, D., & Slocum, Jr., J. (2003). Comportamiento Organizacional (10 ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México: McGraw-Hill / Inter América Editores, S.A.
- Jiménez, J. C. (2010). El valor de los valores en las organizaciones. Caracas - Venezuela: Cograf Comunicaciones.
- Llanes Barreto de Ríos, C. I. (2021). Influencia de los valores personales en el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo, 2020. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9716/4/IV_PG_MRHGO_TE_Illanes_Barreto_2021.pdf
- Madrigal Torres, B. (2002). Habilidades directivas (2 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Maldonado Hidalgo, M. J., & Ochoa Gonzales, G. J. (2018). Cultura Corporativa y la mejora del clima institucional de MAPFRE, oficina de Tumbes, 2016. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/371/TESIS%20-%20OCHOA%20Y%20MALDONADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez E., E., & Martínez A., F. (2009). Capacitación por Competencias: Principios y Métodos. Chile: Universidad de Chile.

- Meza Bernaola, E., Ventura Castro, K., & Villaverde Montoya, O. F. (2015). Percepción de la cultura organizacional en los colegios particulares de la ciudad de Huancayo. Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14967/MEZA_VENTURA_PERCEPCION_COLEGIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno Pazmiño, E. (2020). Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>
- Omar, A., & Urteaga, A. F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. UNIV. PSYCHOL, 79-92. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n1/v9n1a07.pdf>
- Pazmiño Aillon, C. N. (2019). Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15 ed.). México: PEARSON.
- Rojas Preciado, A. M., & Rodríguez Huanca, M. (2018). Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/238>
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma .

- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. Barcelona: Plaza & Janes Editores, S.A.
- Sheen, R. (2017). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas. Lima: Universidad de Lima.
- Sotomayor, A. A. (2016). Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Stephen, R., & Timothy, J. (2009). Comportamiento Organizacional (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración (6 ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Tinoco Gómez, O., Quispe Atuncar, C., & Beltrán Saravia, V. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de ingeniería industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial Data*, 56-66. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14967>
- Ureta Caycho, F. J. (2018). Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Vargas Paredes, J. B. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad. Chepén - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44376>
- Vesga R., J., & García Rubiano, M. (2020). Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables y dimensiones | Tipo y diseño de investigación |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es implicancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p> <p>2. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Analizar si la dimensión artefactos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>2. Explicar si la dimensión valores de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>H₁: La implicancia de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.</p> <p>H₀: La implicancia de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: La implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> <p>H₀: La implicancia de la dimensión artefactos de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> | <p>Variable 1.</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Artefactos -Valores -Supuestos básicos | <p>Tipo descriptivo - correlacional.</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>3. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p> | <p>3. Describir si la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> | <p>H₂: La implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> <p>H₀: La implicancia de la dimensión valores de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> <p>H₃: La implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> <p>H₀: La implicancia de la dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.</p> | <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>-Habilidades y capacidades</p> <p>-Comportamientos</p> <p>-Metas y resultados</p> | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento y escala de medición |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 1. Cultura organizacional | “Es considerada la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras” (Escalada, 2016, p.3). | Los datos para la medición de las dimensiones de la cultura organizacional, se obtendrán con la aplicación de una encuesta empleando como instrumento de medición un cuestionario conteniendo 12 ítems, en escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En Desacuerdo. (ED) = 1; aplicándose a una muestra de 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, en horario de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> Artefactos Valores Supuestos básicos | <ul style="list-style-type: none"> Arquitectura y diseño Lenguaje Rituales Vestimenta Respeto Equidad Lealtad Empatía Motivación Justicia Igualdad | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 09,10, 11, 12 | Cuestionario Escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3 Indeciso (I) = 2 En Desacuerdo (ED) = 1 |

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento y escala de medición |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 2 Desempeño laboral | “Es el proceso mediante el cual se incluye el establecimiento de metas organizacionales, la evaluación del desempeño, y las practicas que definen las tareas y metas del empleado, desarrollando sus capacidades y habilidades en su puesto de trabajo” (Dessler y Varela, 2011, p.222). | Los datos para la medición de las dimensiones del desempeño laboral, se obtendrán con la aplicación de una encuesta empleando como instrumento de medición un cuestionario conteniendo 12 ítems, en escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En Desacuerdo. (ED) = 1; aplicándose a una muestra de 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, en horario de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades y capacidades • Comportamientos • Metas y resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del puesto • Puntualidad • Calma • Cooperación • Desempeño del cargo • Iniciativa • Cumplimiento de los plazos • Rapidez de soluciones • Atención al cliente • Calidad del trabajo | 13,14, 15, 16, 17, 18,19, 20, 21, 22, 23, 24 | Cuestionario Escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3 Indeciso (I) = 2 En Desacuerdo (ED) = 1 |

Anexo 3: Fichas bibliográficas

Sheen (2017). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas. Lima: Universidad de Lima. p. 19.

Refiere: La cultura organizacional es hablar de creencias, valores, mitos, etc.; aprendidos y practicados entre los miembros de un grupo con un propósito en común. Asimismo, puede entenderse a partir de lo que las personas desarrollen, como las ideas y las comuniquen dentro de la organización; es similar al credo de la organización lo que hace actuar a los integrantes de la organización de forma particular, también de lo que es aprobado o no por esta misma, dirige la misión y visión de la organización.

Robbins y Judge (2013). Comportamiento Organizacional (15 ed.). México: Pearson. p.555.

Expresan: El desempeño laboral, es el logro y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o el desarrollo de una tarea; así como la contribución del ambiente que se desarrolla en la organización, como por ejemplo brindar ayuda hacia los demás, practicar el respeto; y por último las acciones que pueden generar problemas o conflictos en la organización, aquí se incluye los robos, los conflictos que sobrepasan los límites.

Anexo 4: Autorización para la ejecución de la tesis

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 05 de septiembre de 2022

Carta N° 20 - 2022/EECF

Señor: Arq. Franklin Mario Silupu Tello
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes

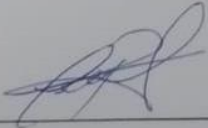
Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, Estudiante en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración. He presentado un proyecto de tesis: "Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022."; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como laPEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Cultura organizacional y desempeño laboral.

En tal sentido Señor alcalde, solicito la debida autorización, contar con la información descrita y así conseguir mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Est. Jhon Esleyter Pintado Torrico
Tesista

UNIDAD DE TRÁMITE LOCAL 201400
RECEBIDO
05 SEP 2022
N° REG: 2029 HORA: 3:41
FOLIOS: 1 FECHA: f

Anexo 5: Aceptación de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES

LEY N° 24074

R.U.C. N° 20172278079

Av. República del Perú N° 339 – Telefax 56-1466 e-mail mdav@muniaguasverdes.gob.pe



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

CARTA N° 184 -2022-S.G.RR.HH-MDAV

Aguas Verdes, 09 de septiembre del 2022.

Est. Jhon Esleyter Pintado Torrico

Asunto : SE ALCANZA INFORMACION Y SE ACEPTA LO SOLICITADO

Ref. : CARTA N° 20-2022/JEPT

En relación a su documento de fecha 05 de septiembre del 2022, donde solicita autorización para ejecución de tesis; indicando que ha presentado un proyecto de tesis titulado: "Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022"; Por lo cual necesita saber la PEA de nuestro personal (número de trabajadores, funcionarios, directivos, profesionales técnicos y auxiliares); también indica que requiere aplicar una encuesta de las variables en estudio: Cultura organizacional y desempeño laboral.

De esta manera, se le detalla la PEA del personal de la MDAV:

| Directivos y grupos ocupacionales | PEA |
|-----------------------------------|-----------|
| Funcionarios/ directivos | 10 |
| Profesionales | 17 |
| Técnicos | 30 |
| Auxiliares | 02 |
| Total | 59 |

Asimismo, se le comunica que, para poder aplicar la encuesta indicada deberá señalar el día y la hora a realizarse con la finalidad de darle a conocer al personal de ésta entidad y puedan brindarles el apoyo y las facilidades del caso, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

ABG. VIDIA PAMELA IZQUIERDO CEDILLO
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 6: Cuestionario para la variable cultura organizacional

I. Presentación:

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión del trabajo de investigación titulado: **Cultura organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.**

II. Instrucciones:

La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

De Acuerdo (DA) = 3

Indeciso (I) = 2

En Desacuerdo (ED) = 1

III. Datos generales:

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____

Test de escala: Cultura organizacional

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| Artefactos | | | | |
| 1 | Cuenta con los equipos e instrumentos para desempeñar de forma efectiva sus funciones | | | |
| 2 | Existen los canales de comunicación que mejoran las relaciones interpersonales | | | |
| 3 | Se realizan reuniones para transmitir las creencias y valores de la institución | | | |
| 4 | Utiliza en su centro de trabajo el uniforme de la institución y para reuniones institucionales | | | |
| Valores | | | | |
| 5 | Existe respeto y confianza en el ambiente de trabajo entre todos los miembros de la institución | | | |
| 6 | Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores | | | |
| 7 | Ha considerado de forma tentativa la oferta laboral de otra institución similar | | | |
| 8 | Se pone en el lugar de la otra persona para poder comprenderla mejor | | | |
| Supuestos básicos | | | | |
| 9 | La institución expresa preocupación por mi vida familiar y personal | | | |
| 10 | La institución le permite crecer profesionalmente | | | |
| 11 | Considera que las políticas de la institución son justas para todos los trabajadores | | | |
| 12 | Se toma en cuenta mi opinión al igual que mis demás compañeros de la institución | | | |

Anexo 7: Cuestionario para la variable desempeño laboral

Test de escala: Desempeño laboral

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| | Habilidades y capacidades | | | |
| 13 | Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto | | | |
| 14 | La entidad fomenta acciones de formación y entrenamiento laboral | | | |
| 15 | Cumple con el horario y actividades de trabajo estipulado por la institución | | | |
| 16 | Expresa tranquilidad ante un imprevisto laboral | | | |
| | Comportamientos | | | |
| 17 | Las actividades se fundamentan en un trabajo en equipo de todos los colaboradores | | | |
| 18 | Se establecen normas y procedimientos apropiados para el desarrollo del cargo | | | |
| 19 | Manifiesta una actitud conciliadora ante algún problema del usuario | | | |
| 20 | Las funciones asignadas las desempeña con un alto nivel de proactividad | | | |
| | Metas y resultados | | | |
| 21 | Cumple con las actividades designadas en el plazo estipulado | | | |
| 22 | Cumple de forma eficiente las metas y da solución oportuna en las actividades asignadas | | | |
| 23 | La calidad del servicio ofrecido se refleja en la satisfacción del usuario | | | |
| 24 | Hace un buen uso de los recursos asignados en su puesto de trabajo para el logro de sus metas | | | |


Muchas gracias

Anexo 8: Validación de instrumento por expertos

Validación de instrumento por Experto 1.

Cuestionario de la variable cultura organizacional

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| Artefactos | | | | |
| 1 | Cuenta con los equipos e instrumentos para desempeñar de forma efectiva sus funciones | | | |
| 2 | Existen los canales de comunicación que mejoran las relaciones interpersonales | | | |
| 3 | Se realizan reuniones para transmitir las creencias y valores de la institución | | | |
| 4 | Utiliza en su centro de trabajo el uniforme de la institución y para reuniones institucionales | | | |
| Valores | | | | |
| 5 | Se percibe el respeto y confianza en el ambiente de trabajo entre todos los miembros de la institución | | | |
| 6 | Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores | | | |
| 7 | Ha considerado de forma tentativa la oferta laboral de otra institución similar | | | |
| 8 | Se pone en el lugar de la otra persona para poder comprenderla mejor | | | |
| Supuestos básicos | | | | |
| 9 | La institución expresa preocupación por mi vida familiar y personal | | | |
| 10 | La institución le permite crecer profesionalmente | | | |
| 11 | Considera que las políticas de la institución son justas para todos los trabajadores | | | |
| 12 | La institución toma en cuenta mi opinión al igual que mis demás compañeros de la institución | | | |


Lic. Adm. Alex. Alvarado Arnestar Amara
Reg. Unico de Coleg. N° 8723
CLAD - TUMBES

Cuestionario de la variable desempeño laboral

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| Habilidades y capacidades | | | | |
| 13 | Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto | | | |
| 14 | La entidad fomenta acciones de formación y entrenamiento laboral | | | |
| 15 | Cumple con el horario y actividades de trabajo estipulado por la institución | | | |
| 16 | Expresa tranquilidad ante un imprevisto laboral | | | |
| Comportamientos | | | | |
| 17 | Las actividades se fundamentan en un trabajo en equipo de todos los colaboradores | | | |
| 18 | Se establecen normas y procedimientos apropiados para el desarrollo del cargo | | | |
| 19 | Manifiesta una actitud conciliadora ante algún problema del usuario | | | |
| 20 | Las funciones asignadas las desempeña con un alto nivel de proactividad | | | |
| Metas y resultados | | | | |
| 21 | Cumple con las actividades designadas en el plazo estipulado | | | |
| 22 | Cumple de forma eficiente las metas y da solución oportuna en las actividades asignadas | | | |
| 23 | La calidad del servicio ofrecido se refleja en la satisfacción del usuario | | | |
| 24 | Hace un buen uso de los recursos asignados en su puesto de trabajo para el logro de sus metas | | | |



 Lic. Adm. Alex Alvarado Armestar Amaya
 Reg. Únic. de Coleg. N° 8729
 CLAD - TUMBES



CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES, TUMBES, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|---------|----------|----------|--------------------|----------|----------|----------|------------------|----------|----------|----------|----------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|-----------|---------------|
| | | 0 5 | 6 10 | 11 15 | 16 20 | 21 25 | 26 30 | 31 35 | 36 40 | 41 45 | 46 50 | 51 55 | 56 60 | 61 65 | 66 70 | 71 75 | 76 80 | 81 85 | 86 90 | 91 95 | 96 100 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |


 Lic. Alex Alimeth Armestar Ar
 Reg. Univ. de Coleg. N° 8729
 CLAD - TUMBES

Validación de instrumento por Experto 2.
Cuestionario de la variable cultura organizacional

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| Artefactos | | | | |
| 1 | Cuenta con los equipos e instrumentos para desempeñar de forma efectiva sus funciones | | | |
| 2 | Existen los canales de comunicación que mejoran las relaciones interpersonales | | | |
| 3 | Se realizan reuniones para transmitir las creencias y valores de la institución | | | |
| 4 | Utiliza en su centro de trabajo el uniforme de la institución y para reuniones institucionales | | | |
| Valores | | | | |
| 5 | Se percibe el respeto y confianza en el ambiente de trabajo entre todos los miembros de la institución | | | |
| 6 | Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores | | | |
| 7 | Ha considerado de forma tentativa la oferta laboral de otra institución similar | | | |
| 8 | Se pone en el lugar de la otra persona para poder comprenderla mejor | | | |
| Supuestos básicos | | | | |
| 9 | La institución expresa preocupación por mi vida familiar y personal | | | |
| 10 | La institución le permite crecer profesionalmente | | | |
| 11 | Considera que las políticas de la institución son justas para todos los trabajadores | | | |
| 12 | La institución toma en cuenta mi opinión al igual que mis demás compañeros de la institución | | | |


 Mgtr. Lic. Adm. CRISTHÁN SOSA ORELLANA/
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
 MAGISTER EN FINANZAS

Cuestionario de la variable desempeño laboral

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| | Habilidades y capacidades | | | |
| 13 | Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto | | | |
| 14 | La entidad fomenta acciones de formación y entrenamiento laboral | | | |
| 15 | Cumple con el horario y actividades de trabajo estipulado por la institución | | | |
| 16 | Expresa tranquilidad ante un imprevisto laboral | | | |
| | Comportamientos | | | |
| 17 | Las actividades se fundamentan en un trabajo en equipo de todos los colaboradores | | | |
| 18 | Se establecen normas y procedimientos apropiados para el desarrollo del cargo | | | |
| 19 | Manifiesta una actitud conciliadora ante algún problema del usuario | | | |
| 20 | Las funciones asignadas las desempeña con un alto nivel de proactividad | | | |
| | Metas y resultados | | | |
| 21 | Cumple con las actividades designadas en el plazo estipulado | | | |
| 22 | Cumple de forma eficiente las metas y da solución oportuna en las actividades asignadas | | | |
| 23 | La calidad del servicio ofrecido se refleja en la satisfacción del usuario | | | |
| 24 | Hace un buen uso de los recursos asignados en su puesto de trabajo para el logro de sus metas | | | |




Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
 MAGISTER EN FINANZAS



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES, TUMBES, 2022.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |  Magtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA NÚMERO DE COLEGIATURA 007335 MAGISTER EN FINANZAS |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Validación de instrumento por Experto 3.
Cuestionario de la variable cultura organizacional

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| Artefactos | | | | |
| 1 | Cuenta con los equipos e instrumentos para desempeñar de forma efectiva sus funciones | | | |
| 2 | Existen los canales de comunicación que mejoran las relaciones interpersonales | | | |
| 3 | Se realizan reuniones para transmitir las creencias y valores de la institución | | | |
| 4 | Utiliza en su centro de trabajo el uniforme de la institución y para reuniones institucionales | | | |
| Valores | | | | |
| 5 | Se percibe el respeto y confianza en el ambiente de trabajo entre todos los miembros de la institución | | | |
| 6 | Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores | | | |
| 7 | Ha considerado de forma tentativa la oferta laboral de otra institución similar | | | |
| 8 | Se pone en el lugar de la otra persona para poder comprenderla mejor | | | |
| Supuestos básicos | | | | |
| 9 | La institución expresa preocupación por mi vida familiar y personal | | | |
| 10 | La institución le permite crecer profesionalmente | | | |
| 11 | Considera que las políticas de la institución son justas para todos los trabajadores | | | |
| 12 | La institución toma en cuenta mi opinión al igual que mis demás compañeros de la institución | | | |

DIRECTOR DEL SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO
 MUNICIPIO DE JIRÓN
 Calle 10 de Agosto N° 1001
 Jirón, Tarma, Perú

Cuestionario de la variable desempeño laboral

| N° | Ítems | DA | I | ED |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| Habilidades y capacidades | | | | |
| 13 | Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto | | | |
| 14 | La entidad fomenta acciones de formación y entrenamiento laboral | | | |
| 15 | Cumple con el horario y actividades de trabajo estipulado por la institución | | | |
| 16 | Expresa tranquilidad ante un imprevisto laboral | | | |
| Comportamientos | | | | |
| 17 | Las actividades se fundamentan en un trabajo en equipo de todos los colaboradores | | | |
| 18 | Se establecen normas y procedimientos apropiados para el desarrollo del cargo | | | |
| 19 | Manifiesta una actitud conciliadora ante algún problema del usuario | | | |
| 20 | Las funciones asignadas las desempeña con un alto nivel de proactividad | | | |
| Metas y resultados | | | | |
| 21 | Cumple con las actividades designadas en el plazo estipulado | | | |
| 22 | Cumple de forma eficiente las metas y da solución oportuna en las actividades asignadas | | | |
| 23 | La calidad del servicio ofrecido se refleja en la satisfacción del usuario | | | |
| 24 | Hace un buen uso de los recursos asignados en su puesto de trabajo para el logro de sus metas | | | |


 INSTITUCIÓN VENEZOLANA DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS
 IIVT
 DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES, TUMBES, 2022.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES
 TUMBES
 Oficina de Sistema Administrativo

Anexo 9: Análisis de confiabilidad de la variable cultura organizacional

| Encuestados | Ítems | | | | | | | | | | | | Suma de Ítems |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 20 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 19 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 28 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| ... | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| VARP | 0.37 | 0.45 | 0.37 | 0.82 | 0.32 | 0.77 | 0.55 | 0.29 | 0.69 | 0.30 | 0.51 | 0.25 | 28.7997 |

| | |
|----------------------------------|-------|
| Suma de varianza de los Ítems | 5.75 |
| Varianza de la suma de los ítems | 28.79 |
| Numero de Ítems | 12 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = 0.873079$$

Anexo 10: Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral

| Encuestados | Ítems | | | | | | | | | | | | Suma de Ítems |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 29 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 19 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 19 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 28 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 28 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| ... | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 57 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 28 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| VARP | 0.41 | 0.46 | 0.35 | 0.75 | 0.41 | 0.67 | 0.55 | 0.30 | 0.64 | 0.36 | 0.51 | 0.26 | 27.0675 |

| | |
|----------------------------------|-------|
| Suma de varianza de los ítems | 5.74 |
| Varianza de la suma de los ítems | 27.06 |
| Numero de ítems | 12 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = 0.859278$$

Anexo 11: Tomas fotográficas de aplicación de la encuesta



Toma fotográfica 1:
Trabajador del municipio respondiendo la encuesta del tesista



Toma fotográfica 2:
Trabajador del municipio respondiendo la encuesta del tesista