



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Académico Profesional de Administración**

**“LA PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL  
UTILIZANDO LA TEORÍA DE LA COMPLEJIDAD DE SCHEIN, EN  
LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE  
SAN MARTÍN, TARAPOTO AÑO 2012”.**

**Tesis que presenta la Bachiller:**

**DORA ARÉVALO ROJAS**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: M.SC. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**LIC. SEGUNDO FASANANDO GARCIA**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA

A Dios. □ Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### A mi familia.

Para mis padres Eduardo y Rina, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos Manuel y Basita y mi tío Luis.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

**¡MUCHAS GRACIAS DE TODO CORAZÓN!**

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “César Vallejo”, pongo a su consideración la presente Tesis titulada **“Evaluación de la percepción de la cultura organizacional utilizando la Teoría de la Complejidad de Schein, en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de San Martín (DRASAM)-Tarapoto año 2012”**.

Espero que el presente trabajo pueda ser valorado y apreciado en cuanto resultado de un proceso de investigación. Del mismo modo, espero que éste sirva para generar un mayor interés en la comunidad estudiantil de nuestra prestigiosa Universidad, comprometida con la búsqueda de soluciones para los problemas que aquejan al desarrollo económico social, a fin de que se sigan investigando diversos temas vinculados a nuestra profesión.

**ARÉVALO ROJAS, Dora**

Tarapoto, Diciembre del 2012

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

BIBLIOTECA

CODIGO: 0094

AOM-TI

EL

Nº DE LIBRO: \_\_\_\_\_

FECHA: 22.02.13

## AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradezco al **Lic. Segundo Fasanando García** por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo. Por los consejos, el apoyo y el ánimo que me brindó. Al **Ms. Sc. Alberto Sotero Montero** por su paciencia ante mi inconsistencia y por último, a la **Lic. Ana Luisa**. Por sus comentarios en todo el proceso de elaboración de la Tesis y sus atinadas correcciones.

**¡GRACIAS A TODOS!**

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
Dedicatoria.....	
.....II	
Presentación.....	
.....III	
Agradecimiento.....	
....IV	
Índice	
General.....	V
Índice de	
Cuadros.....	VII
Índice de	
Gráficos.....	VIII
Declaración jurada de autenticidad y no	
plagio.....	IX
RESUMEN.....	
....X	
ABSTRAC.....	
...XI	
INTRODUCCIÓN.....	
.....	XII

### CAPÍTULO I-MARCO METODOLÓGICO

<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.1.2. Antecedentes.....	15
1.1.3. Formulación del problema.....	18
1.1.4. Justificación.....	18

1.1.5.	
Limitaciones.....	19
<b>1.2.</b>	
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>20</b>
1.2.1. Objetivo	
General.....	20
1.2.2. Objetivos Específicos .....	20
<b>1.3.</b>	
<b>HIPÓTEIS.....</b>	<b>20</b>
1.3.1. Enunciado .....	20
1.3.2. Tipo de Hipótesis.....	20
<b>1.4. VARIABLES-</b>	
<b>INDICADORES.....</b>	<b>.20</b>
1.4.1. Definición Conceptual.....	20
1.4.2. Definición Operacional .....	21
<b>1.5. DISEÑO DE LA</b>	
<b>EJECUCIÓN.....</b>	<b>21</b>
1.5.1. Tipo de Diseño o investigación .....	21
1.5.2. Población y Muestra .....	22
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes:.....	23

**CAPÍTULO II-MARCO REFERENCIAL  
CIENTÍFICO.....24**

<b>2.1. MARCO</b>	
<b>TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2. MARCO</b>	
<b>CONCEPTUAL.....</b>	<b>46</b>

**CAPÍTULO III-DESCRIPCIÓN DE  
RESULTADOS.....48**

<b>3.1. PERCEPCIÓN DE LA CULTURA</b>	
<b>ORGANIZACIONAL.....49</b>	

<b>CAPÍTULO IV-CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO V-DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>CAPÍTULO VII-BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Cuadro N° 01: Variables e indicadores.....</b>	<b>21</b>
<b>Cuadro N° 02: Muestra Poblacional.....</b>	<b>23</b>
<b>Cuadro N° 03: Técnicas y Fuentes de Información.....</b>	<b>23</b>
<b>Cuadro N° 04: Comportamiento de los valores.....</b>	<b>36</b>
<b>Cuadro N° 05: Comportamiento de los pensamientos.....</b>	<b>36</b>
<b>Cuadro N° 06: Comportamientos organizacionales.....</b>	<b>37</b>
<b>Cuadro N° 07: Análisis de resultados según respuestas favorables.....</b>	<b>49</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Gráfico N° 01:</b> Proceso de resistencia al cambio.....	34
<b>Gráfico N° 02:</b> Ítems de calificación del test.....	48
<b>Gráfico N° 03:</b> Escala de calificación para análisis.....	48
<b>Gráfico N° 04:</b> Análisis de resultados según respuestas favorables.....	49
<b>Gráfico N° 05:</b> Análisis de resultados por Dimensiones según Schein.....	49
<b>Gráfico N° 06:</b> Análisis de Resultados por Indicadores.....	51
<b>Gráfico N° 07:</b> Resumen General de la Percepción de la Cultura Organizacional.....	54

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO**

La suscrita Bachiller, Dora Arévalo Rojas con DNI N° 42856167, domiciliada en el Jr. Miguel Grau N° 852 – Partido Alto, estudiante del X Ciclo de la escuela de Administración de esta casa universitaria, quién ha elaborado la tesis denominada: **“Evaluación de la percepción de la cultura organizacional utilizando la Teoría de la Complejidad de Schein, en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de San Martín (DRASAM)-Tarapoto año 2012”**, para optar el grado de Bachiller en ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro Bajo Juramento que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia que se ha respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Tarapoto, Diciembre del 2012**

.....  
**Dora Arévalo Rojas**  
**COD. UNIV.2072628372**  
**DNI 42856167**

## RESUMEN

La investigación que a continuación se presenta tiene como objetivo general **“Apreciar la Cultura Organizacional utilizando la teoría de la complejidad de Schein, en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de San Martín (DRASAM), Tarapoto 2012”**

Para el logro de este objetivo, se planteó una investigación de tipo descriptiva de corte transversal con un diseño de muestra de tipo estratificado y por asignación proporcional, en donde se tomó como muestra 68 trabajadores de la institución, divididos según sus cargos: directivos (03), profesionales (22), técnicos (40) y administrativos (04).

Esta investigación cuenta con una sola variable “Cultura Organizacional”, la cual fue medida a través de un test, conformado por sesenta (60) ítems basados en preguntas cerradas, con una escala de respuesta tipo likert del uno (1) al cinco (5), en donde (1) representa “Nunca”, (2) “Casi Nunca”, (3) “De Vez en Cuando”, (4) “Casi Siempre” y (5) “Siempre”; en donde se utilizó la siguiente escala de calificación:

1. **Respuestas Favorables:** Representado por la opción Siempre (valorizado 5) y Casi Siempre (valorizado 4). La cual representa que existe un Clima y Satisfacción Laboral favorable.
2. **Respuestas Neutras:** Representado por la opción De vez en cuando (valorizado 3). La cual significa que está en dudas si existe o no un Clima y Satisfacción Laboral favorable.
3. **Respuestas Desfavorables:** Representado por la opción Casi Nunca (valorizado 2) y Nunca (valorizado 1). La cual representa que no existe un Clima y Satisfacción Laboral favorable.

Los datos obtenidos fueron analizados mediante estadística, a través de un análisis descriptivo, donde se utilizó un análisis de resultados según respuestas favorables:

1. **Clara Fortaleza (>75%)**
2. **Moderada Fortaleza (>50%\_ <75%)**
3. **Oportunidad de Mejora (>20%\_ <50%)**

**4. Alerta (0 a 20%)**

La cual fue posible evidenciar que la Dirección Regional Agraria de San Martín-Tarapoto presenta una inadecuada Cultura Organizacional, desde la percepción actual enfocándolo según la teoría de Complejidad plantea Edgar Schein.

## ABSTRACT

The research presented below has the general objective **“Appreciating the organizational culture using the theory of the complexity of Schein, workers of the Regional Agrarian San Martin (DRASAM), Tarapoto 2012”**

To achieve this goal, we used a descriptive research with a cross-sectional sampling design, stratified and proportional allocation, where sample was taken as 68 workers of the institution, divided according to their positions: managers (03), professionals (22), technical (40) and administrative (04).

This research has a single variable "Organizational Culture", which was measured through a test, consisting of sixty (60) items based on closed questions with a Likert response scale of one (1) to five (5), where (1) represents "Never", (2) "almost never", (3) "From time to time" (4) "Almost always" and (5) "always" was used where the following rating scale:

1. **Favorable responses:** Represented by the Always option (valued 5) and Almost Always (valued 4). This represents that there is a favorable climate and job satisfaction.
2. **Neutral responses:** Represented by the option from time to time (valued 3). Which means you are in doubt whether or not a conducive climate and job satisfaction.
3. **Unfavorable responses:** Represented by the option Almost Never (valued 2) and Never (valued 1). This represents that there is a favorable climate and job satisfaction.

Data were analyzed using statistical through a descriptive analysis, which used an analysis of results as favorable responses:

1. **Clara Strength (> 75%)**
2. **Moderate Strength (> 50% - <75%)**
3. **Opportunity for Improvement (> 20% - <50%)**
4. **Alert (0 to 20%)**

Which was possible to show that the Regional Agrarian Tarapoto in San Martín presented an inadequate organizational culture, approaching it from a current perspective on the theory of complexity arises Edgar Schein.