

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



**"INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA EN
EL AÑO 2012"**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

BARRETO GONZALES OMAR ALBERTO

ASESOR:

MG. OLENKA ESPINOZA RODRIGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN MUNICIPAL

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2012

DEDICATORIA

Dedico esta investigación de forma muy especial a Dios por ser quien me brinda la oportunidad de lograr mis objetivos y anhelos.

A mis padres quienes con su abnegación y esfuerzo nos han sabido conducir por las sendas de la vida.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

Debo agradecer de manera especial y sincera a:

El Fundador Rector de la Universidad

César Vallejo, Dr. César Acuña Peralta,
por su gran espíritu altruista y especial
dedicación a la Educación.

A la Profesora Mg. Olenka Espinoza por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección, su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Mg. Luis Quiroz Veliz por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

A nuestros estimados docentes, por impartirnos sus conocimientos en el proceso de aprendizaje y crecimiento profesional.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012, con el objeto de optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros asesores que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la maestría, en especial a mi asesor por brindarme su incondicional apoyo.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	V
Índice.....	VI
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
1. INTRODUCCIÓN.....	XII
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Antecedentes.....	17
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. General	
1.5.2. Específicos	
2. MARCO REFERENCIAL.....	22
2. Marco Teórico.....	22
2.1. Cultura Organizacional.....	22
2.1.1. Concepto de Cultura Organizacional.....	22
2.1.1.1. Características de la Cultura Organizacional.....	24
2.1.1.2. Formación y consolidación de la cultura organizacional.....	26
2.1.1.3. Niveles de Observación de la cultura organizacional.....	27
2.1.1.3.1. Artefactos visibles.....	28
2.1.1.3.2. Valores observables.....	30
2.1.1.3.3. Supuestos compartidos.....	31
i. Dimensión 1. Relación de la organización con el ambiente externo.....	32
ii. Dimensión 2. Relación de la organización con el ambiente interno.....	33
iii. Dimensión 3. Supuestos sobre la naturaleza de la realidad, verdad, espacio y tiempo.....	34

a.	Supuestos compartidos respecto a la naturaleza de la realidad y la verdad.....	35
iv.	Dimensión 4. Supuestos sobre la naturaleza humana, conductas apropiadas y las relaciones interpersonales....	36
a.	Supuestos compartidos sobre la naturaleza del ser humano.....	37
b.	Supuestos compartidos sobre la conducta apropiada del ser humano.....	37
c.	Supuestos compartidos sobre la naturaleza de las relaciones humanas.....	37
2.1.1.4.	Elementos de la Cultura Organizacional.....	38
2.1.1.5.	Clases de Cultura Organizacional	39
2.1.1.6.	Funciones de la cultura Organizacional.....	39
2.2.	Desempeño Laboral.....	40
2.2.1.	Concepto de Desempeño Laboral.....	40
2.2.2.	Evaluación del Desempeño Laboral.....	40
2.2.2.1.	Etapas de la Evaluación del desempeño.....	41
2.2.2.2.	Razones para evaluar al personal.....	42
2.2.3.	Métodos de Evaluación del desempeño.....	43
2.2.3.1.	Método de Escalas Gráficas,,,,,,.....	43
2.2.3.2.	Método de Incidentes Críticos.....	43
2.2.3.3.	Método de Autoevaluación.....	44
2.2.3.4.	Método de Evaluación por Objetivos.....	44
2.2.4.	Elementos que conforman el sistema de evaluación del desempeño.....	45
2.2.4.1.	Puesto a evaluar.....	45
2.2.4.2.	Indicadores o Parámetros a medir.....	45
i.	Dimensión 1.Conocimiento del puesto.....	45
▪	Habilidades Técnicas.....	46
ii.	Dimensión 2. Características de la tarea.....	46
•	Calidad de Trabajo.....	46

• Orientación a Resultados.....	46
iii. Dimensiòn 3. Actitudes al trabajo.....	47
▪ Responsabilidad.....	47
▪ Diligencia.....	48
▪ Iniciativa y Criterio.....	48
▪ Organización.....	48
iv. Dimensiòn 4. Relaciones interpersonales.....	48
▪ Relaciones de Trabajo.....	49
▪ Trabajo en Equipo.....	49
2.2.4.3. Personas que intervienen en la evaluación.....	50
A. El Trabajador.....	50
B. Evaluaciòn de 360°	50
C. Periodo de Evaluaciòn.....	51
2.3. Marco Conceptual.....	52
3. METODOLOGÍA.....	54
3.1. Tipos de estudio.....	54
3.2. Diseño de Investigaciòn.....	54
3.3. Hipòtesis.....	55
3.4. Variables.....	55
3.4.1. Definiaciòn conceptual.....	55
a. Cultura Organizacional.....	55
b. Desempeño Laboral.....	56
3.4.2. Definiaciòn operacional.....	56
a. Cultura Organizacional.....	56
b. Desempeño Laboral.....	56
3.5. Poblaciòn, muestra y muestreo.....	56
3.6. Mètodo de investigaciòn.....	58
3.7. Tècnicas e instrumentos de recolecciòn de datos.....	59
3.8. Validaciòn y confiabilidad del instrumento.....	61
3.9. Procedimientos de recolecciòn de datos.....	62

3.10.	Métodos de análisis de datos.....	62
4.	RESULTADOS.....	64
5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
6.	CONCLUSIONES.....	91
7.	SUGERENCIAS.....	94
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
9.	ANEXOS.....	98

RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: "Influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012", corresponde a explicar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012. Toda vez que el problema que se ha investigado es: ¿Cómo es la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012?

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, observando los aspectos positivos y negativos del cultura organizacional para mejorar los problemas de desempeño que se presentan en los trabajadores y que a su vez afectan al crecimiento de la empresa. Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha permitido proporcionar el diseño de una Encuesta de Cultura Organizacional y Desempeño que permita reconocer la situación actual de estas variables en la empresa.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido determinar el nivel de la cultura organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial del Santa.

La población estuvo constituida por 867 trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, y una muestra de 267 trabajadores con las características de la población.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo correlacional causal, se utilizó las pruebas estadísticas Chi – cuadrado para una sola muestra, por lo que con estas pruebas contrastamos la hipótesis planteada.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que la cultura organizacional tiene un nivel medio, en cuanto, al desempeño laboral se considera un nivel medio. La relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral es significativa, es decir, existe relación entre ambas variables. Con un valor esperado (15.47) superior al valor crítico (9.488) se concluye aceptando la hipótesis de investigación: La cultura organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012.

ABSTRACT

The research thesis entitled: "Influence of organizational culture on the performance of workers of the Provincial Municipality of Santa in 2012" corresponds to explain the effects of organizational culture on the performance of workers of the Provincial Municipality the Santa in 2012. Whenever the problem to be investigated is: What is the influence of organizational culture on the performance of workers of the Provincial Municipality of Santa in 2012?

In the development of the investigation if the aim is to analyze the relationship between organizational culture and job performance, noting the positive and negative aspects of organizational culture to improve the performance problems that occur in workers and in turn affect the growth of the company. For which is the theoretical basis required to provide design allowed an Organizational Culture Survey and Performance which recognizes the current situation of these variables in the company.

Among the objectives in this research is included in determining the level of organizational culture and level of job performance of employees in the Provincial Municipality of Santa.

The population consisted of 867 workers of the Provincial Municipality of Santa, and a sample of 267 workers with the characteristics of the population. For statistical analysis according to the causal correlational research, we used statistical tests Chi - square for a single sample, so these tests contrasted with the hypothesis.

After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that organizational culture has an average level, as, to job performance is considered average.

The relationship between organizational culture and job performance is significant, ie, there is a relationship between the two variables. With an expected value (15.47) than the critical value (9488) concludes accepting the research hypothesis: The organizational culture has a positive effect on the performance of the employees of the Provincial Municipality of Santa in 2012.