



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La cultura organizacional y el desempeño laboral del  
área de mantenimiento de una universidad de Lima -  
2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:  
Br. Guillermo Martín Carbajal Marcazzolo**

**ASESOR:  
Dr. Sebastián Sánchez Díaz**

**SECCION:  
Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACION:  
Dirección - Control Administrativo**

**PERU 2016**

**Página del Jurado**

.....  
Dra. Martínez Ocaña Bertha Emperatriz  
Presidente

.....  
Dra. Silva Calderón Josefa María  
Secretario

.....  
Dr. Sánchez Díaz Sebastián  
Vocal

Dedicatoria

A mi madre, quien con sus palabras de aliento me motivaron siempre a seguir adelante, perseverar y cumplir con mis objetivos y sueños.

### Agradecimiento

A Dios por regalarme cada día de mi vida.

A mis maestros por el apoyo brindado y el conocimiento transmitido.

A mi asesor por su apoyo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de investigación.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo, Guillermo Martin Carbajal Marcazzolo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09678714, con la tesis titulada: **“La cultura organizacional y el desempeño laboral del área de mantenimiento de una universidad de Lima - 2015”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos); plagio (información sin citar a autores); auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado); piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros); asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 20 de Mayo del 2016.

.....  
**Guillermo Martin Carbajal Marcazzolo**  
**DNI N° 09678714**

## **Presentación**

Señores, miembros del jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: “**La cultura organizacional y el desempeño laboral del área de mantenimiento de una universidad de Lima - 2015**”, con la finalidad de determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de mantenimiento una universidad de Lima, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister de Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Guillermo Martin Carbajal Marcazzolo**

**Contenido**

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Listado de tablas	ix
Listado de gráficas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	27
1.5 Hipótesis	28
1.6 Objetivos	29
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>30</b>
2.1. Variables	31
2.1.1 Definición conceptual	31
Variable cultura organizacional	31
Variable desempeño laboral	31

2.1.2 Definición operacional	31
Variable cultura organizacional	31
Variable desempeño labora	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	35
Tamaño de la muestra	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Métodos de análisis de datos	42
<b>III. Resultados</b>	44
<b>IV. Discusión</b>	57
<b>V. Conclusiones</b>	61
<b>VI. Recomendaciones</b>	63
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	65
<b>VIII. Apéndices</b>	72
Matriz de consistencia	73
Base de datos	75
Carta de consentimiento	82
Instrumento	84
Formato de validación de instrumento	88
Otras evidencias	121



## Lista de tablas

Tabla 1	Tabla de población	36
Tabla 2	Baremos para medición de cultura organizacional	40
Tabla 3	Baremos para medición de desempeño laboral	40
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable cultura organizacional	45
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral	46
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la dimensión estructura organizativa	47
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la dimensión liderazgo	48
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación	49
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación	50
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión motivación	51
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación de desempeño	52
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Spearman de la hipótesis general	53
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Spearman de la primera hipótesis específica	54
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman de la segunda hipótesis específica	55
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman de la tercera hipótesis específica	56

## Lista de figuras

Figura 1	Principales factores que afectan el desempeño en el puesto	23
Figura 2	Esquema de relación entre las variables V1 y V2	35
Figura 3	Tabla de cálculo de muestra por nivel de confianza	37
Figura 4	Formula del coeficiente de correlación de Spearman	43
Figura 5	Niveles de tendencia de la variable cultura organizacional	45
Figura 6	Niveles de tendencia de la variable desempeño laboral	46
Figura 7	Niveles de tendencia de la dimensión estructura organizativa	47
Figura 8	Niveles de tendencia de la dimensión liderazgo	48
Figura 9	Niveles de tendencia de la dimensión comunicación	49
Figura 10	Niveles de tendencia de la dimensión capacitación	50
Figura 11	Niveles de tendencia de la dimensión motivación	51
Figura 12	Niveles de tendencia de la dimensión estructura organizativa	52

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, comprobando según la percepción de un grupo de colaboradores del área de mantenimiento de una universidad de Lima, la medida en que la cultura organizacional y algunos factores o dimensiones de esta variable pueden causar un efecto en el desempeño laboral.

La técnica de muestreo aplicada en esta investigación es la del muestreo probabilístico en donde todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, la misma que está conformada por 80 colaboradores. El instrumento que se utilizó es un cuestionario que consta de 37 preguntas y cuya escala de medición aplicada es la escala de Likert. La presente investigación se realiza aplicando el método hipotético deductivo basado en un enfoque cuantitativo, correlacional, en la que se pretende responder a preguntas de investigación que existen entre las dos variables de esta investigación.

La presente investigación constituye un aporte para los niveles directivos de una universidad de Lima, en las áreas de Recursos Humanos y Mantenimiento, toda vez que el estudio muestra la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del área de mantenimiento. Los resultados pueden servir como punto de referencia para elaborar planes de mejora que permitan elevar el nivel del grado de satisfacción de los trabajadores del área de mantenimiento, el clima organizacional del área y su desempeño.

*Palabras claves:* cultura organizacional, desempeño laboral, grado de satisfacción, motivación, clima organizacional, liderazgo.

### **Abstract**

The present research work aims to demonstrate the relationship between organizational culture and work performance, checking according to the perception of a group of collaborators in the area of maintenance of a University in Lima, the extent that organizational culture and some factors or dimensions of this variable may cause an effect on job performance.

The sampling technique applied in this research is the of the sampling probability where all individuals of the population can be part of the sample, the same which is formed by 80 contributors. The instrument used is a questionnaire which consists of 37 questions and whose applied measuring scale is the Likert scale. This research is carried out by applying the hypothetical deductive method based on a quantitative, correlational, focus on which is intended to respond to research questions that exist between the two variables of this research.

This research constitutes a contribution to management levels of a University in Lima, in the areas of human resources and maintenance, since the study shows the relationship that exists between organizational culture and work performance of the maintenance area. The results can serve as reference point to develop improvement plans that allow you to raise the level of satisfaction of the workers in the area of maintenance, the organizational climate of the area and its performance.

*Key words:* organizational culture, job performance, degree of motivation, satisfaction, leadership, organizational climate.