

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA UGEL UTCUBAMBA, 2020.**

Autora:

Bach. Cynthia Yojani Olano Huaman

Asesor:

Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck.

Registro: (.....)

AMAZONAS - PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA UGEL UTCUBAMBA, 2020.**

Autora:

Bach. Cynthia Yojani Olano Huaman

Asesor:

Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck.

Registro: (.....)

AMAZONAS - PERÚ

2021

DICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar A DIOS, por guiarme por el buen camino y quien me inspiro en mi espíritu para la conclusión de esta tesis de pregrado, en la carrera de Administración de Empresas, siendo mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme muchas bendiciones y enseñanzas.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo, consejos, enseñanzas y quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis maestros de estudio, quienes con su apoyo profesional hicieron posible esta tesis.

A todas las personas que me apoyaron moral y económicamente, para todos ellos hago esta dedicatoria.

Cynthia Yojani

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a mi alma mater Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, por haberme permitido formarme en sus aulas, compartiendo ilusiones y anhelos.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, y en especial a la Escuela Profesional de Administración de Empresas, quienes, con sus enseñanzas, dedicación y formación académica, hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por el apoyo incondicional y por su amistad.

A mis padres y a toda mi familia por todo el apoyo, cariño moral y por estar siempre presentes en el transcurso de todo el proceso de la realización de esta tesis.

A mi asesor Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck, por su valiosa asesoría, dirección, dedicación, paciencia, entrega y valiosos consejos que me permitieron alcanzar los objetivos de esta tesis.

Mi agradecimiento a la Ugel Utcubamba, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso de mi tesis dentro de la institución.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM /Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL VICUBAMBA, 2020; del egresado CYNTHIA YOTAMI OLANO HUAMAN de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 12 de ABRIL de 2021

Mg. CPC. Juan Alberto. Avalos Hubeck
Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



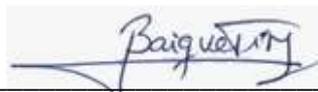
Cecil Wilmer Burga Campos
DOCENTE AUX-TC
UNTRM.

Mg. Cecil Wilmer Burga Campos
PRESIDENTE



Mg. CPC Adolfo Cacho Revilla
Docente FACEA – UNTRM

Dr. Adolfo Cacho Revilla
SECRETARIO



Baique Timaná

Mg. Dennis Brayan Baique Timaná
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA VEEL ILLURAMBA, 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (X) _____

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional cintraclanobuamaa@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 33 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de ABRIL del 2021

SECRETARIO
A. A. A.

VOCAL
B. B. B.

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 21 de mayo del año 2021, siendo las 11 horas, el aspirante: Guthia Yojani Olano Huaman, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: Influencia de la Cultura Orga- nizaciona/ en el desarrollo laboral de los Trabajadores de la UGEL - Utcubamba, 2020, teniendo como asesor a Mg. Juan Alberto Ardoz Huback, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Emp.' a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Gál Wilmar Buzza Campos

Secretario: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Vocal: Mg. Dennis Bryson Briceno Finares

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11.45 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesis.....	vi
Jurado Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis	viii
Acta de Sustentación de la Tesis	ix
Índice o Contenido General	x
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Figuras.....	xv
Resumen.....	xvii
Abstrac.....	xviii
I. INTRODUCCIÓN.....	19
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2. Población, muestra y muestreo.....	24
2.2.1. Población.....	24
2.2.2. Muestra.....	25
2.2.3. Muestreo.....	25
2.3. Variables de estudio.....	25
2.4. Métodos.....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.5.1. Técnicas	26
2.5.2. Instrumentos	27
2.6. Procedimiento y análisis de datos.....	27
2.6.1. Procesamiento.....	27
2.6.2. Análisis de datos.....	28
2.6.2.1. Primera fase: Análisis descriptivo simple.....	28
2.6.2.2. Segunda fase: Estadística descriptiva inferencial.....	29
III. RESULTADOS.....	30

3.1. análisis e interpretación de los resultados del cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba, según dimensiones.....	30
3.1.1. Resultados en tablas y figuras de los criterios de segmentación de la variable cultura organizacional según dimensiones.....	30
3.1.2. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Comunicación.....	34
3.1.3. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Innovación y Riesgo.....	35
3.1.4. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Valores organizacionales.....	36
3.1.5. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Atención a los detalles.....	37
3.1.6. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Orientación a resultados.....	38
3.1.7. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Aspectos estratégicos.....	39
3.1.8. Análisis comparativo de los resultados de las dimensiones de la cultura organizacional.....	40
3.2. Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba, según dimensiones.....	41
3.2.1. Resultados en tablas y figuras de los criterios de segmentación de la variable desempeño laboral según dimensiones.....	45
3.2.2. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Asistencia y puntualidad.....	46
3.2.3. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Presentación personal.....	44
3.2.4. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Eficiencia.....	47
3.2.5. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Liderazgo.....	48

3.2.6. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Desarrollo personal y creatividad.....	49
3.2.7. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Capacitación.....	50
3.2.8. Análisis comparativo de los resultados de las dimensiones del desempeño laboral.....	51
3.3. Nivel de correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba, 2020.....	52
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tabla de frecuencia: Masculino y femenino.....	30
Tabla 2.	Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	31
Tabla 3.	Área de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	32
Tabla 4.	Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba...	33
Tabla 5.	Nivel de la dimensión comunicación en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	34
Tabla 6.	Nivel de la dimensión innovación y riesgo en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	35
Tabla 7.	Nivel de la dimensión valores organizacionales en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	36
Tabla 8.	Nivel de la dimensión atención a los detalles en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	37
Tabla 9.	Nivel de la dimensión orientación a resultados en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	38
Tabla 10.	Nivel de la dimensión aspectos estratégicos en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	39
Tabla 11.	Nivel de resultados de las dimensiones de la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	40
Tabla 12.	Tabla de frecuencia: Masculino y femenino.....	41
Tabla 13.	Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	42
Tabla 14.	Área de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	43
Tabla 15.	Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba...	44
Tabla 16.	Nivel de la dimensión asistencia y puntualidad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	45
Tabla 17.	Nivel de la dimensión presentación personal del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	46

Tabla 18.	Nivel de la dimensión eficiencia del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	47
Tabla 19.	Nivel de la dimensión liderazgo del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	48
Tabla 20.	Nivel de la dimensión desarrollo personal y creatividad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	49
Tabla 21.	Nivel de la dimensión capacitación del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	50
Tabla 22.	Nivel de resultados de las dimensiones del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	51
Tabla 23.	Correlación según Pearson.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Sexo de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	30
Figura 2:	Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	31
Figura 3:	Áreas de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	32
Figura 4:	Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	33
Figura 5:	Nivel de la dimensión comunicación en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	34
Figura 6:	Nivel de la dimensión innovación y riesgo en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	35
Figura 7.	Nivel de la dimensión valores organizacionales en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	36
Figura 8.	Nivel de la dimensión atención a los detalles en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	37
Figura 9.	Nivel de la dimensión orientación a resultados en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	38
Figura 10.	Nivel de la dimensión aspectos estratégicos en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	39
Figura 11.	Nivel de resultados de las dimensiones de la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.....	40
Figura 12.	Sexo de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	41
Figura 13.	Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	42
Figura 14.	Áreas de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	43
Figura 15.	Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.....	44
Figura 16.	Nivel de la dimensión asistencia y puntualidad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	45

Figura 17.	Nivel de la dimensión presentación personal del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	46
Figura 18.	Nivel de la dimensión eficiencia del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	47
Figura 19.	Nivel de la dimensión liderazgo del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	48
Figura 20.	Nivel de la dimensión desarrollo personal y creatividad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	49
Figura 21.	Nivel de la dimensión capacitación del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.....	50
Figura 22.	Nivel de resultados de las dimensiones del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba	51

RESUMEN

La presente tesis titulada Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020. El trabajo plantea que todas las instituciones también conviene disponer de una cultura organizacional la cual precisa su ser y forma de ejecutar la transformación de los procesos que se encuentran inmersos en los factores internos y externos, considerando que pueden generar variaciones en su productividad y desempeño laboral. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo dentro del modelo de investigación no experimental, descriptivo- transversal o transeccional causal. La población se estimó por 135 trabajadores de la Unidad Ejecutora 301-UGEL Utcubamba, se trabajó con una muestra probabilística alcanzando un producto de 100 trabajadores, en la recopilación de datos de las variables de estudio se empleó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta y el cuestionario, utilizando la escala de valoración de Likert. Los resultados estadísticos se procesaron a través de la codificación y tabulación de la información, en donde se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas estadísticas, evidenciándose los resultados en tablas y figuras, los mismos que se contrastaron para la comprobación de la hipótesis mediante la correlación de Pearson, concluyendo que la cultura organizacional se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral de la entidad UGEL Utcubamba.

Palabras claves: Cultura Organizacional, desempeño laboral, correlación, trabajadores.

ABSTRAC

The present thesis entitled Influence of the organizational culture in the work performance of the workers of the Ugel Utcubamba, 2020. The work proposes that all the institutions also agree to have an organizational culture which specifies its being and way of executing the transformation of the processes that are immersed in internal and external factors, considering that they can generate variations in their productivity and work performance. The study had a quantitative approach within the non-experimental, descriptive-transversal or transectional causal research model. The population was estimated by 135 workers of the Executing Unit 301-UGEL Utcubamba, we worked with a probabilistic sample reaching a product of 100 workers, in the data collection of the study variables the data collection technique and instrument was used as survey and questionnaire, using the Likert rating scale. The statistical results were processed through the codification and tabulation of the information, where it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques, showing the results in tables and figures, the same that were contrasted for the verification of the hypothesis through Pearson's correlation, concluding that the organizational culture is directly and positively related to the work performance of the UGEL Utcubamba entity.

Keywords: Organizational culture, labor performance, correlation, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones juegan un rol fundamental para la economía en la sociedad, considerando que estas proveen beneficios y puestos de trabajo con el objetivo de satisfacer las exigencias de la colectividad y tener una mejor calidad de vida, puesto que hoy en día se vive en un ámbito de globalización sistemática que presenta y origina cambios en el contexto de las organizaciones e instituciones de modo exigente y minucioso, por lo que las instituciones se ven en la imperiosa necesidad de adaptarse ante estas exigencias económicas, políticos y sociales, siendo necesario optimizar sus habilidades y competencias y sobre todo reforzar y fortalecer de manera constante la formación de su talento o recurso humano para ser más competitiva. La cultura organizacional dentro de las instituciones se convierte en su identidad considerando que tienen una cultura singular, por este motivo las instituciones deben hacer patente su inquietud ante las exigencias presentadas. Actualmente existen instituciones que descuidan las circunstancias de sus trabajadores, notándose el desgano, inapetencia de llegar de manera responsable a sus centros laborales, sugestión de relacionarse interpersonalmente, bajo rendimiento e insuficiente muestra de cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales. Acciones que conllevan a los directivos a percatarse que en una gestión, la planificación y organización ante las demás, se encuentran en el factor humano, que conlleva una serie de beneficios para las instituciones en el proceso de adaptación a estas nuevas condiciones de vivir en un mundo globalizado, con beneficios sociales, familiares, emocionales e incluso económicos, donde el colaborador demuestre sus habilidades en su desempeño laboral de manera íntegra y activa.

Según McLeod & Wilson (1994), “la cultura organizacional es la tendencia más notable en el campo de los estudios organizacionales, por lo que expresa claramente las actitudes, conductas y valores que tienen los empleados en su zona laboral constituyendo la base del desempeño laboral”.

“El desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización, confirmando que el desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la cuenta una organización” (Chiavenato, 2000).

La cultura organizacional y el desempeño laboral son elementos sustanciales para el rendimiento de una institución, por lo cual, ambas variables se basan en relación de cómo el recurso humano debe gestionar en una institución, y así se desempeñe de manera competente, por ello cuando los principios institucionales no son pertinentes, los colaboradores tampoco se sienten identificados ni comprometidos con los propósitos institucionales, repercutiendo de forma negativa en el desempeño laboral. Por lo tanto, es preciso recalcar que el ser humano se convierte en la columna vertebral para alcanzar el éxito de toda organización, cuando pone de manifiesto sus conocimientos, experiencias, actitudes, sensibilidad, compromiso y esfuerzo, en post de alcanzar un ambiente competitivo.

La Unidad de Gestión Educativa Local Utcubamba, es el ente rector de la administración de la educación provincial para lo cual brinda soporte técnico pedagógico y administrativo para garantizar un servicio de calidad y con eficiencia en las diferentes instituciones educativas del ámbito jurisdiccional de la provincia. La institución está siendo conducida por un equipo de profesionales y técnicos en la educación, quienes por el mismo servicio que brinda demuestran esfuerzo, a fin de dar cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo este trabajo no es reconocido por las autoridades, generando un desanimo en el cumplimiento de las funciones encomendadas.

Habiéndose analizado esta realidad problemática, nace el propósito de realizar la tesis titulada: Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020.

El problema formulado es: ¿De qué manera influye la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020?, considerando como objetivo general: Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020.

Esta investigación contribuyó a tener un conocimiento real sobre la los principios y valores de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, los mismos que se convierten en el factor principal para generar la imagen institucional ante la sociedad, debido que el desempeño de sus miembros es percibido por el público usuario, tal evento genera cambios en el comportamiento interno y externo, siendo más notorio por los usuarios el

desgano de los trabajadores en el momento de recibir una atención de acuerdo a sus necesidades por lo que se muestra un clarísimo bajo rendimiento en las actividades de los trabajadores, siendo necesario actuar de manera pertinente y oportuna para revertir esta situación problemática.

Para el desarrollo de la investigación se planteó como hipótesis: La cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020.

Para la realización del estudio se tuvo en cuenta un marco teórico y metodológico, proporcionando una base científica desde el lado de la administración de empresas, justificándose con las bases teóricas de las variables de investigación: cultura organizacional y desempeño laboral.

Teóricamente la investigación se justifica según el aporte de: Granell (1997), el cual identifica que “la cultura organizacional, es el conjunto de creencias, valores, supuestos y conductas compartidos y transmitidos en una organización, que son adquiridos a lo largo del tiempo y que han resultado exitosos para el logro de sus objetivos”.

De la misma forma, Valle (1995), manifiesta que “la cultura de una organización es el fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas.”

“La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, y que se distingue a una organización de las otras” (Robbins,1996).

En ese sentido Guedez (1998), puntualiza que “la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización”.

Chiavenato (2007), afirma que “el desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Considerando que la motivación es vital para un mejor rendimiento laboral en los trabajadores porque traen beneficios, por ello “el desempeño laboral se evidencia en las acciones que realizan, todo esto se ata también a la forma y el modo de como los

trabajadores de una organización estén motivados e incentivados, para tener buen desempeño y cumplan sus metas” (Sum, 2015).

Socialmente se justifica porque cuando en una institución existe y se practica una cultura organizacional pertinente y adecuada a los fines para la cual fue creada, entonces ésta tendrá un gran aporte en el desempeño laboral de manera favorable, por ende, una mejora institucional en s integridad.

Los antecedentes que dan soporte y consistencia a la investigación, se organizan de la siguiente manera:

Díaz (2019), en su tesis: Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México, se desarrolló a través del estudio tipo cuantitativo, descriptivo, transeccional y explicativo. Concluyó que el nivel de cultura organizacional tiene influencia lineal positiva moderada en el grado de la satisfacción laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

Jiménez (2016), realizó la tesis: La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Empresa Humana S.A. En la cual concluye que la cultura organizacional y el desempeño laboral son elementos indispensables en las instituciones, teniendo en cuenta que los principios y valores en una organización oriente la mejora de las acciones en el ejercicio de las tareas de los trabajadores, con estos elementos se cuentan con organizaciones competitivas en el mercado actual, comprendiendo que cada trabajador debe ser consciente de su rol que le compete y realizarlo de una manera eficiente y efectiva logrando así mejores ingresos para la rentabilidad de la empresa.

Paredes (2015), realizó la tesis: “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa VAUD CONFECIONES”. Concluye que la Cultura Organizacional es un componente fundamental en una institución, el mismo que puede ser poco visible sin embargo es un elemento imprescindible en el desempeño de los trabajadores, acción que puede convertirse en un elemento positivo o negativo en la imagen empresarial.

Salazar (2018), realizó la tesis: Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo. Llegó a la conclusión que en la empresa se percibió que los trabajadores tienen una cultura organizacional que influye de manera positiva y significativa concerniente al desempeño laboral de los trabajadores.

Olivera, et al. (2018), realizó su tesis: “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Ugel 04-Comas, Lima, 2018”. La cual arribó a la conclusión que la cultura organizacional implica en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04, a fin de mejorar el desempeño de los empleados.

Cruz (2016), en su tesis: “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa P&D Andina S.A.- Jequetepeque”. Concluye que la cultura organizacional influye de manera positiva elevando el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa P&D Andina, notándose que existe, compromiso personal, trabajo en equipo, debido a esto los trabajadores se sienten identificados con la empresa.

Magallán (2018), realizó la tesis: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017-II”. Arribando a la conclusión que el comportamiento de los docentes tiene un alto grado de influencia en el Desempeño Laboral, por lo que existe relación entre ambas variables en sus dimensiones.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

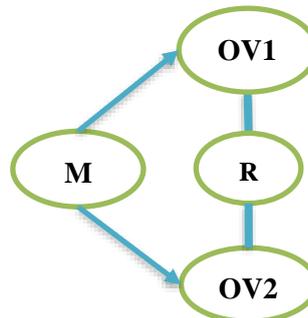
La metodología de la tesis estuvo enfocada dentro del modelo de investigación no experimental, descriptivo- transversal o transeccional causal:

La investigación es No experimental porque se observó la realidad situacional de la Ugel Utcubamba, sin la manipulación de ninguna de las variables de estudio, es decir se evaluó las situaciones tal como se presentaron en el día a día de los trabajadores de la Ugel Utcubamba.

La investigación es descriptiva porque indagó los indicadores de la cultura organizacional y se describió el contexto situacional dentro de la Ugel Utcubamba.

La investigación fue transversal o transeccional porque se evaluó las variables en un solo momento sin manipularlas.

Se utilizó el siguiente diseño de investigación descriptivo transeccional:



Dónde:

M: Muestra.

O: Observación a través del instrumento.

V1: Cultura organizacional.

V2: Desempeño laboral.

R: Influencia de las variables.

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Según Figueroa (2012), “la población es el conjunto de individuos o elementos al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se desea hacer inferencia”. La población para el estudio en la Unidad Ejecutora 301-UGEL Utcubamba, estuvo conformado por 135 trabajadores.

2.2.2. Muestra

Para Balestrini (2003), “la muestra de estudio representa cualquier parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa peculiaridad o circunstancia”. La muestra se obtuvo mediante la fórmula para población finita, considerando que fue una investigación descriptiva, la cual estuvo constituida por 100 trabajadores, según el resultado de la fórmula.

$$\frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = probabilidad de fracaso 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión o error (5%).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$
$$n = \frac{(135) * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 * (135 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}$$
$$n = 100.0880037 \rightarrow 100 \text{ trabajadores}$$

2.2.3. Muestreo

Según Vara (2015), “el muestreo es el proceso de extraer una muestra a partir de una población”. Por tal motivo en la presente investigación el tipo de muestreo que se utilizó para el desarrollo del estudio fue el muestreo probabilístico aleatorio simple.

2.3. Variables de estudio

Variable de estudio: Cultura organizacional.

Variable de estudio: Desempeño laboral.

2.4. Métodos

- **Método deductivo.** De acuerdo con Bernal (2010), define “el método deductivo como la lógica que, parte de casos particulares, se eleva a deducciones o conocimientos generales”. Por lo que en la investigación permitió la elaboración de hipótesis, teorías científicas, utilizándose en la revisión de las bases teóricas empleadas en la investigación.
- **Método inductivo.** De acuerdo con Hernández y Méndez (2012), “este método se aplica en los principios descubiertos a casos particulares a partir de una relación de criterios”. El método permitió procesar y examinar los datos obtenidos.
- **Método analítico.** Según Madé (2006), “este método se utilizó en el análisis de los datos que se recogieron en la presente investigación en la etapa de revisión de las bases teóricas e inferencia de la información del estudio”. Por ello se precisa que este método partió de la separación de la parte esencial de la investigación de estudio para conocer sus funciones y elementos que la componen.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas

- ✎ **La encuesta.** Mediante la técnica se realizó el recojo de información primaria concerniente a las variables estudiadas por medio de cuestiones escritas establecidas en cuestionario impreso para los trabajadores de la Ugel Utcubamba, considerando la realidad situacional en cuestión. Según Hernández et. al., (2003), precisa que “la encuesta es como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.
- ✎ **Análisis documental.** Se utilizó en el recojo de información concerniente al nivel de cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Utcubamba.

- ✎ **La observación y el fichaje.** Se utilizó en la toma de apuntes de forma ordenada y selectiva. Según Méndez (2006), “es una técnica que se realiza a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento”.

2.5.2. Instrumentos

- ✎ **Cuestionario.** Empleado para la recolección de datos contenidos en el cuestionario.
- ✎ **Documentales:** Se utilizó como instrumento del análisis documental, entre ellos tenemos: libros, tesis, artículos, estudios, lista de cotejos, fichas y tabulaciones.
- ✎ **Hoja de observación.** Se utilizó como instrumento de la observación y del fichaje, de manera detallada todas las percepciones hechas y ejecutadas a lo largo del proceso de investigación, con el propósito de obtener un panorama claro de la problemática actual existente.

2.6. Procedimiento y análisis de datos

2.6.1. Procedimiento

- Para la realización del presente estudio se coordinó y solicitó la autorización de la Gerencia de la Ugel Utcubamba.
- La tesista seleccionó la muestra de estudio, informó a los participantes acerca de la importancia del estudio y explicó el consentimiento de la ejecución del estudio.
- En la investigación la información se recolectó de los trabajadores tanto jefe, coordinadores, gestores mediante el instrumento de estudio orientadas a conocer la problemática para el desempeño laboral en la Ugel Utcubamba.
- La información obtenida de los trabajadores, se analizó y se tabuló mediante tablas y figuras estadísticas.

2.6.2. Análisis de datos

2.6.2.1. Primera fase: Análisis descriptivo simple

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el software estadístico SPSS, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson según las preguntas, y luego los resultados se corrigieron según la fórmula de Spearman- Brown, por lo que muestra una Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,848.

❖ Instrumento N° 01: Cultura organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,848	24

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el software estadístico SPSS, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson según las preguntas, y luego los resultados se corrigieron según la fórmula de Spearman- Brown, por lo que muestra una Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,969.

Instrumento N° 02: Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,969	24

Segunda fase: Estadística descriptiva inferencial

Los datos obtenidos y recogidos del cuestionario se encuentran representados en tablas y figuras, con su respectiva interpretación propia de una investigación cuantitativa. La información procesada se presenta en Microsoft Excel. Para el análisis inferencial de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS STATICS versión 22, posteriormente fueron interpretados y analizados teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba, según dimensiones.

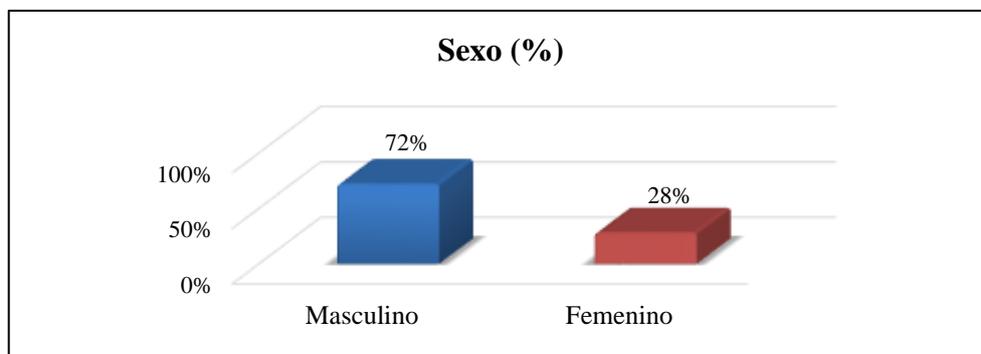
3.1.1. Resultados en tablas y figuras de los criterios de segmentación de la variable cultura organizacional según dimensiones

Tabla 1. *Tabla de frecuencia: Masculino y femenino.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	72	72%
Femenino	28	28%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 1. *Sexo de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.*



Fuente: Tabla 1.

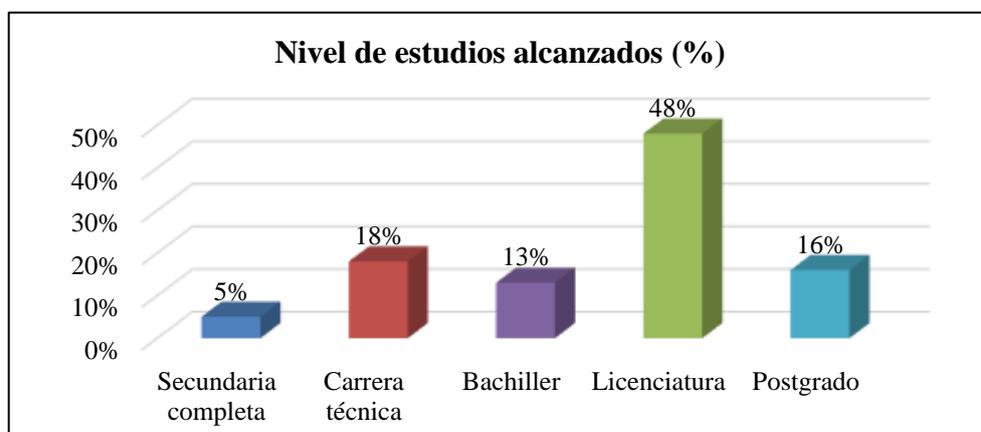
INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 1, se observa que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba el 72% hace referencia al sexo masculino y el 28% hace referencia al sexo femenino.

Tabla 2. Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Nivel de estudios alcanzados	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	5	5%
Carrera técnica	18	18%
Bachiller	13	13%
Licenciatura	48	48%
Postgrado	16	16%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 2. Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 2.

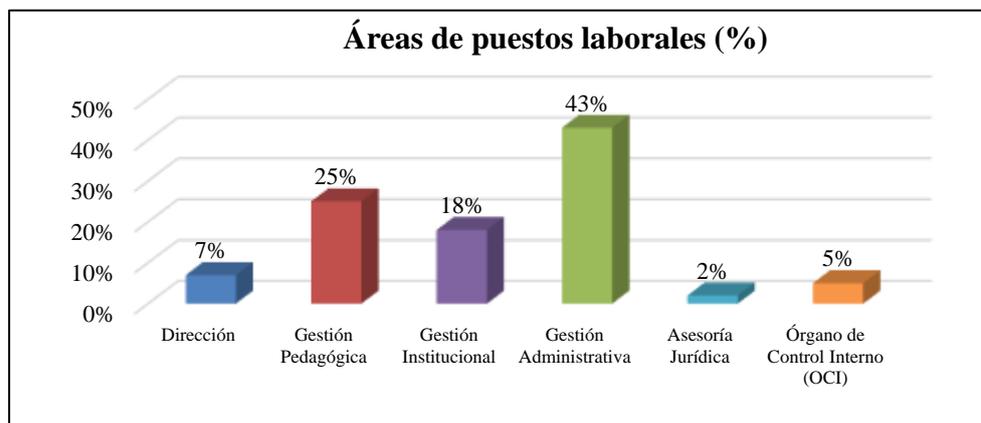
INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 2 se comprueba que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba, el 5% hace referencia que el nivel de estudios alcanzados es secundaria completa, el 18% tienen nivel de estudios alcanzados carrera técnica, el 13% tienen nivel de estudios alcanzados bachiller, el 48% su nivel de estudios alcanzados es de licenciatura y solo el 16% tienen nivel de estudios en Posgrado.

Tabla 3. Área de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Área del puesto laboral	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	7	7%
Gestión Pedagógica	25	25%
Gestión Institucional	18	18%
Gestión Administrativa	43	43%
Asesoría Jurídica	2	2%
Órgano de Control Interno (OCI)	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 3. Áreas de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 3.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 3 se prueba que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba, el 7% hace referencia que en el área de puestos de trabajos que pertenece en la Dirección, el 25% se encuentran en Gestión Pedagógica, el 18% se encuentran en Gestión Institucional, el 43% se encuentran en Gestión Administrativa, el 2% se

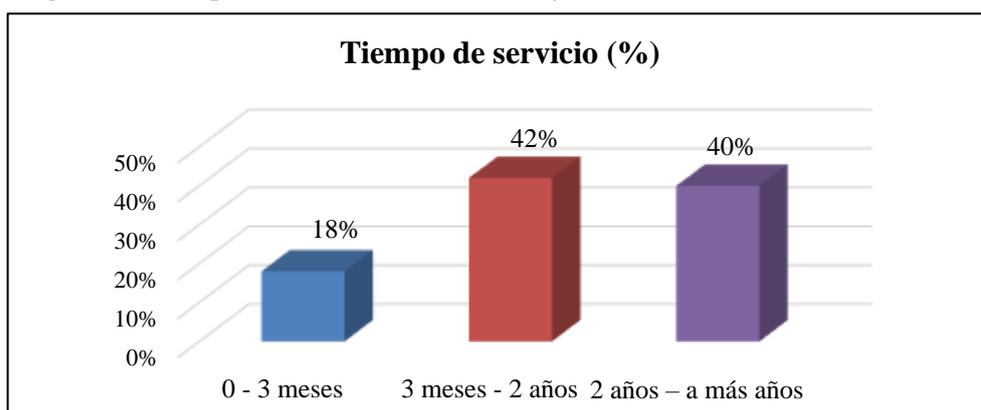
encuentran a Asesoría Jurídica y el 5% se encuentran en el Órgano de Control Interno (OCI).

Tabla 4. *Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.*

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 meses	18	18%
3 meses - 2 años	42	42%
2 años – a más años	40	40%
Total	13	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 4. *Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.*



Fuente: Tabla 4.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 4 se verifica que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba, el 18% hace referencia que el tiempo de servicio de los trabajadores es de 0-3 meses, el 42% hace referencia de 3 meses – 2 años y el 40% hace referencia de 2 años – a más años.

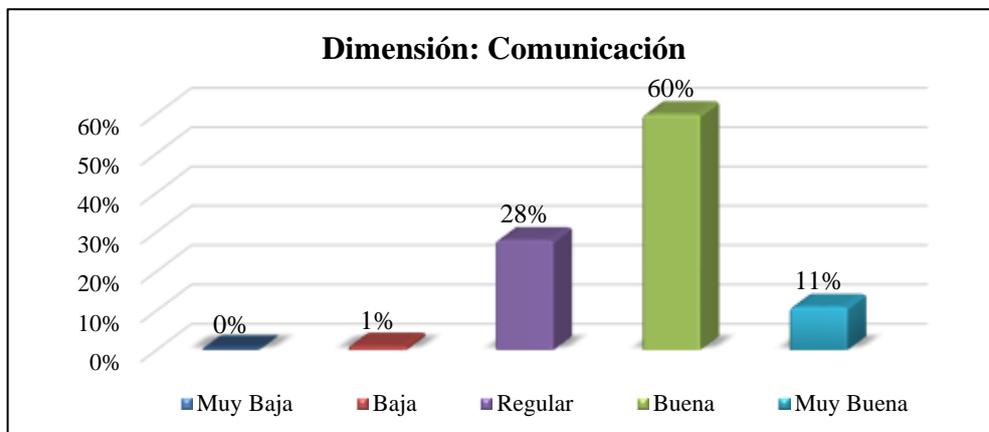
3.1.2. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Comunicación

Tabla 5. Nivel de la dimensión comunicación en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	1	1%
Regular	28	28%
Buena	60	60%
Muy Buena	11	11%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 5. Nivel de la dimensión comunicación en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 5.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 5, se evidencia que de los 100 trabajadores encuestados el 60% hace referencia que la comunicación es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 28% es regular, el 11% menciona que es muy buena y solo el 1% menciona que es baja. Lo que indica que para mejorar la cultura organizacional de la mencionada entidad hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión comunicación.

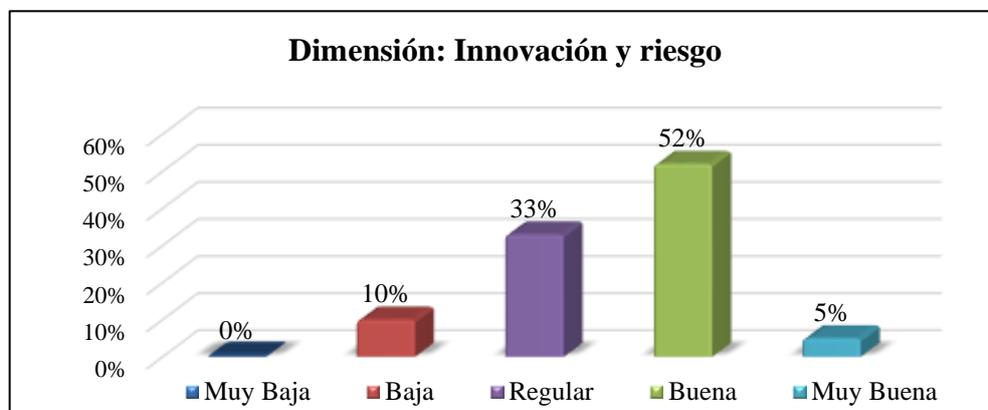
3.1.3. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Innovación y Riesgo

Tabla 6. Nivel de la dimensión innovación y riesgo en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	10	10%
Regular	33	33%
Buena	52	52%
Muy Buena	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 6. Nivel de la dimensión innovación y riesgo en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 6.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 6, se comprueba que de los 100 trabajadores encuestados el 52% hace referencia que la innovación y riesgo es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 33% es regular, el 10% es baja y solo el 5% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar la cultura organizacional de la mencionada entidad hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión innovación y riesgo.

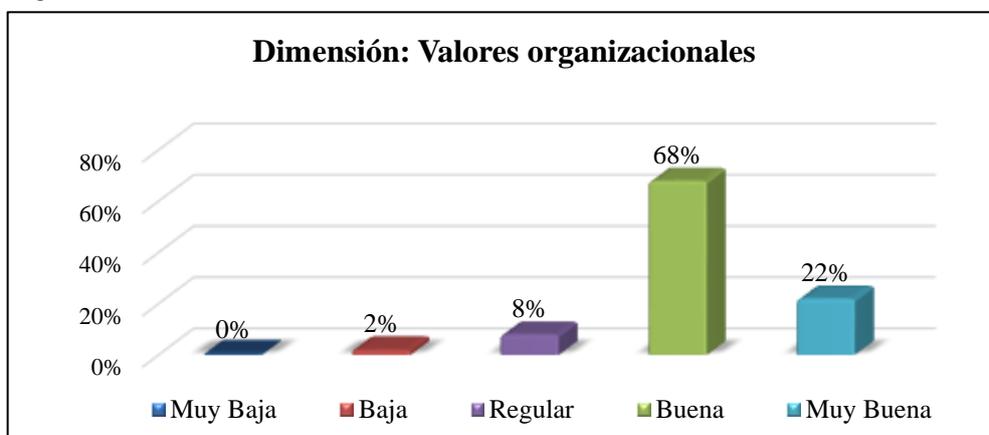
3.1.4. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Valores organizacionales

Tabla 7. Nivel de la dimensión valores organizacionales en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	2	2%
Regular	8	8%
Buena	68	68%
Muy Buena	22	22%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 7. Nivel de la dimensión valores organizacionales en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 7.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 7, se comprueba que de los 100 trabajadores encuestados el 68% hace referencia que los valores organizacionales es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 8% es regular, el 22% menciona que es muy buena y solo el 2% es baja. Lo que indica que para mejorar la cultura organizacional de la mencionada entidad hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión valores organizacionales.

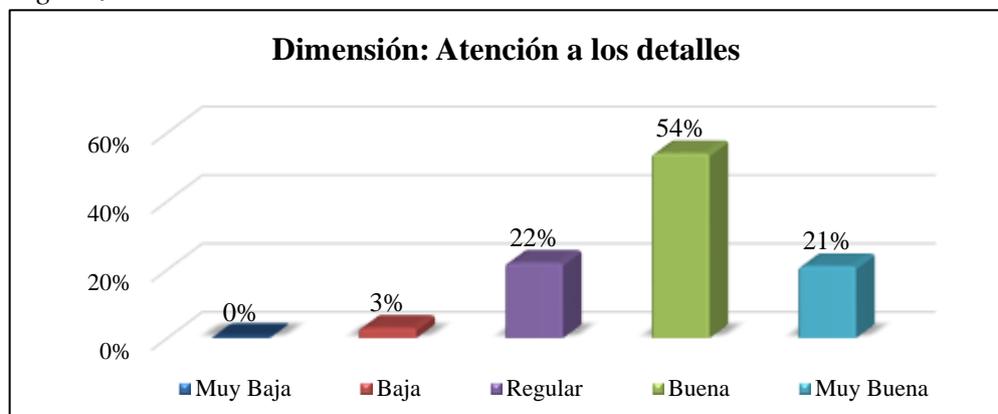
3.1.5. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Atención a los detalles

Tabla 8. Nivel de la dimensión atención a los detalles en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	3	3%
Regular	22	22%
Buena	54	54%
Muy Buena	21	21%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 8. Nivel de la dimensión atención a los detalles en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 8.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 8, se prueba que de los 100 trabajadores encuestados el 54% hace referencia que la atención a los detalles es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 22% es regular, el 21% menciona que es muy buena y solo el 3% es baja. Lo que indica que para mejorar la cultura organizacional de la mencionada entidad hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión atención a los clientes.

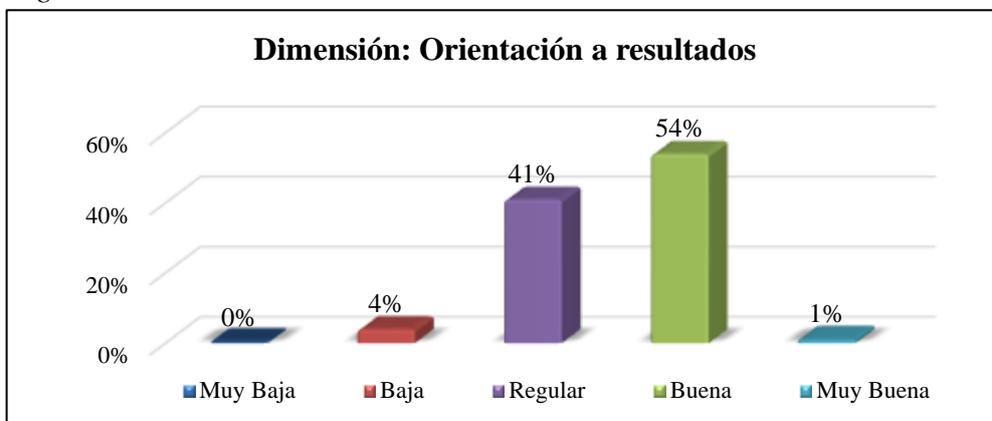
3.1.6. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Orientación a resultados

Tabla 9. Nivel de la dimensión orientación a resultados en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	4	4%
Regular	41	41%
Buena	54	54%
Muy Buena	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 9. Nivel de la dimensión orientación a resultados en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 9.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 9, se evidencia que de los 100 trabajadores encuestados el 54% hace referencia que la orientación a resultados es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 41% es regular, el 4% es baja y solo el 1% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar la cultura organizacional de la mencionada entidad educativa hace falta mejorar el nivel baja y regular de la dimensión orientación a resultados.

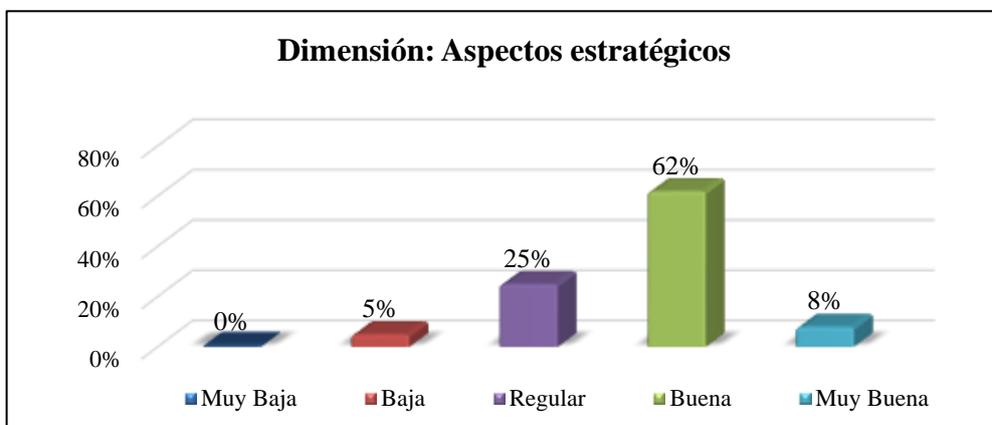
3.1.7. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Aspectos estratégicos

Tabla 10. Nivel de la dimensión aspectos estratégicos en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	5	5%
Regular	25	25%
Buena	62	62%
Muy Buena	8	8%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 10. Nivel de la dimensión aspectos estratégicos en la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 10.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 10, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 62% hace referencia que los aspectos estratégicos es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 25% es regular, el 5% es baja y solo el 8% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar la cultura organizacional de la mencionada entidad educativa hace falta mejorar el nivel baja y regular de la dimensión aspectos estratégicos.

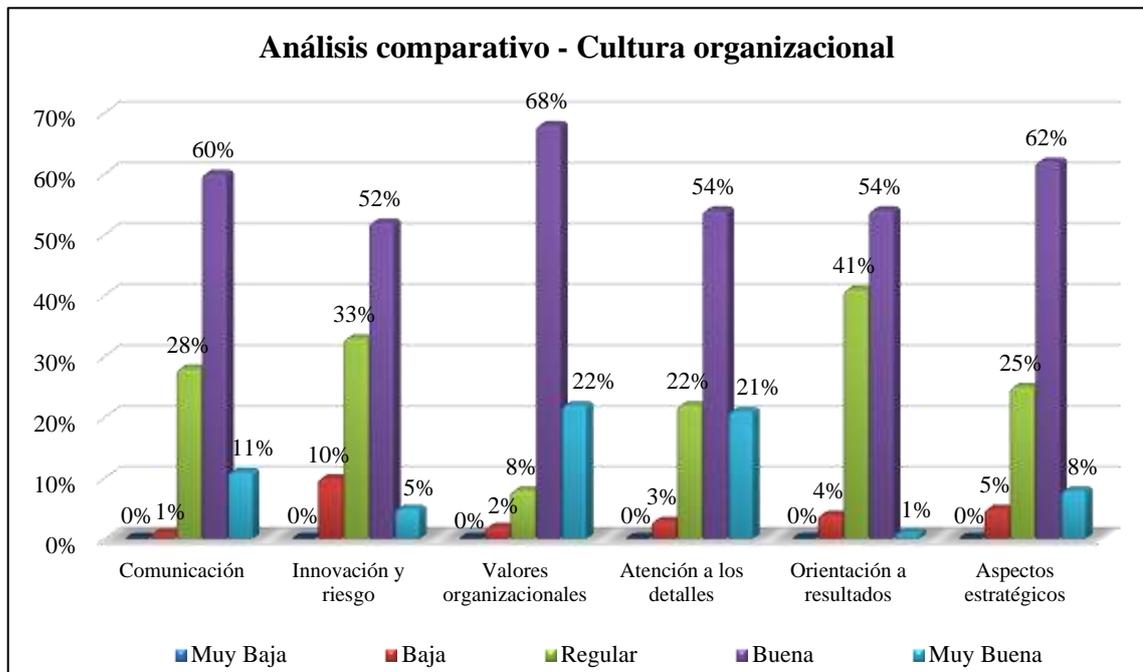
3.1.8. Análisis comparativo de los resultados de las dimensiones de la cultura organizacional

Tabla 11. Nivel de resultados de las dimensiones de la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Comunicación	Innovación y riesgo	Valores organizacionales	Atención a los detalles	Orientación a resultados	Aspectos estratégicos
Muy Baja	0	0	0	0	0	0
Baja	1	10	2	3	4	5
Regular	28	33	8	22	41	25
Buena	60	52	68	54	54	62
Muy Buena	11	5	22	21	1	8
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 11. Nivel de resultados de las dimensiones de la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 11, se comprueba que las dimensiones valor organizacional y atención a los detalles alcanzaron el mejor porcentaje con el nivel muy buena 22% y 21%, seguido de la comunicación 11% y aspectos estratégicos 8%. Mientras que todas las dimensiones superaron el 50% en el nivel bueno, siendo liderado por la dimensión valores organizacionales con el 68%, seguido del aspecto estratégico 62%, comunicación 60%, atención a los detalles y orientación a resultados con el 54% y la dimensión innovación y riesgo con el 52%.

3.2. Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba, según dimensiones.

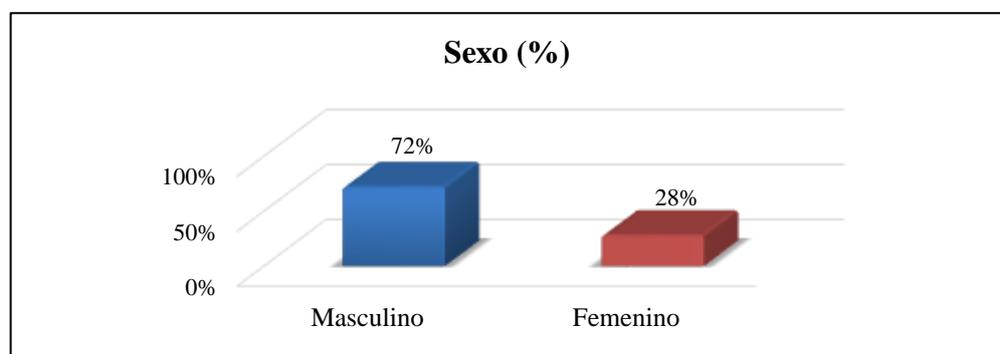
3.2.1. Resultados en tablas y figuras de los criterios de segmentación de la variable desempeño laboral según dimensiones

Tabla 12. *Tabla de frecuencia: Masculino y femenino.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	72	72%
Femenino	28	28%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 12. *Sexo de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.*



Fuente: Tabla 12.

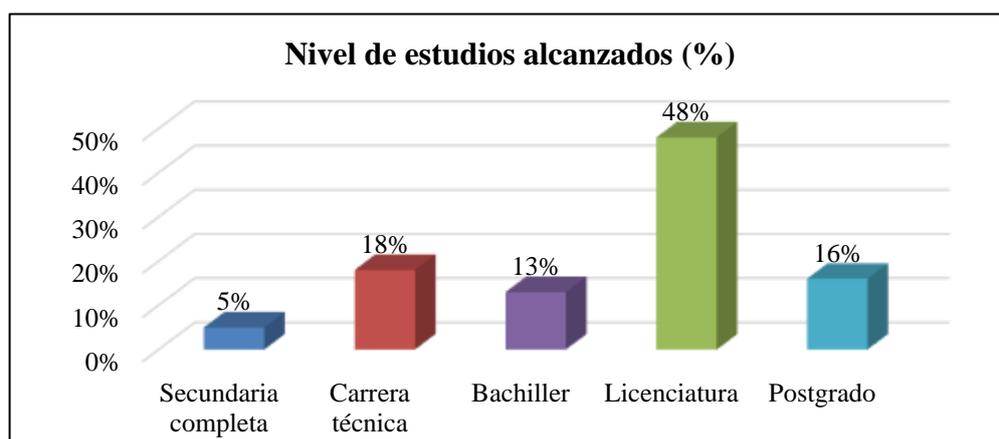
INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 12, se constata que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba el 72% hace referencia al sexo masculino y el 28% hace referencia al sexo femenino.

Tabla 13. Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Nivel de estudios alcanzados	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	5	5%
Carrera técnica	18	18%
Bachiller	13	13%
Licenciatura	48	48%
Postgrado	16	16%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 13. Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 13.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 13 se constata que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba, el 5% hace referencia que el nivel de estudios alcanzados es secundaria completa, el 18% tienen nivel de estudios alcanzados carrera técnica, el 13% tienen nivel de estudios

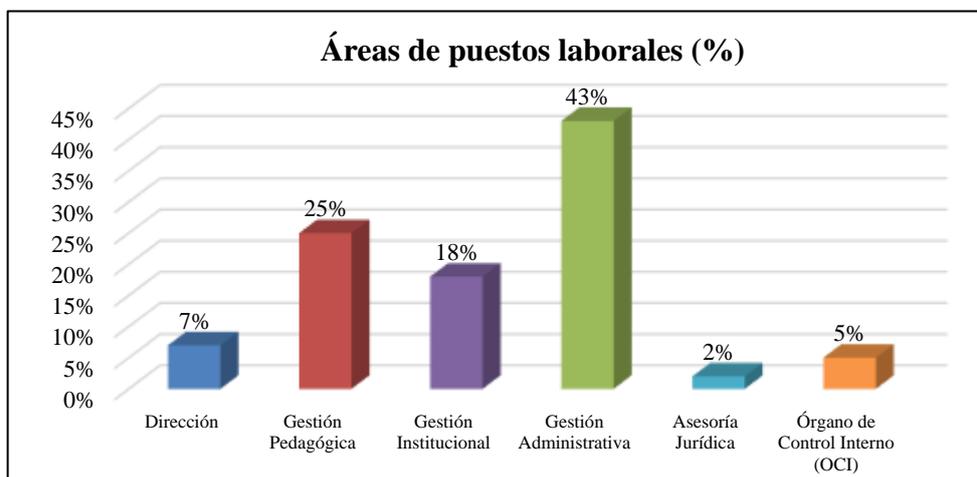
alcanzados bachiller, el 48% su nivel de estudios alcanzados es de licenciatura y solo el 16% tienen nivel de estudios en Posgrado.

Tabla 14. Área de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Área del puesto laboral	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	7	7%
Gestión Pedagógica	25	25%
Gestión Institucional	18	18%
Gestión Administrativa	43	43%
Asesoría Jurídica	2	2%
Órgano de Control Interno (OCI)	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 14. Áreas de puestos laborales de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 14.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 14 se constata que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba, el 7% hace referencia que en el área de puestos de trabajos que pertenece en la Dirección, el 25% se encuentran en Gestión Pedagógica, el 18% se encuentran en Gestión Institucional, el 43% se encuentran en Gestión Administrativa, el 2% se

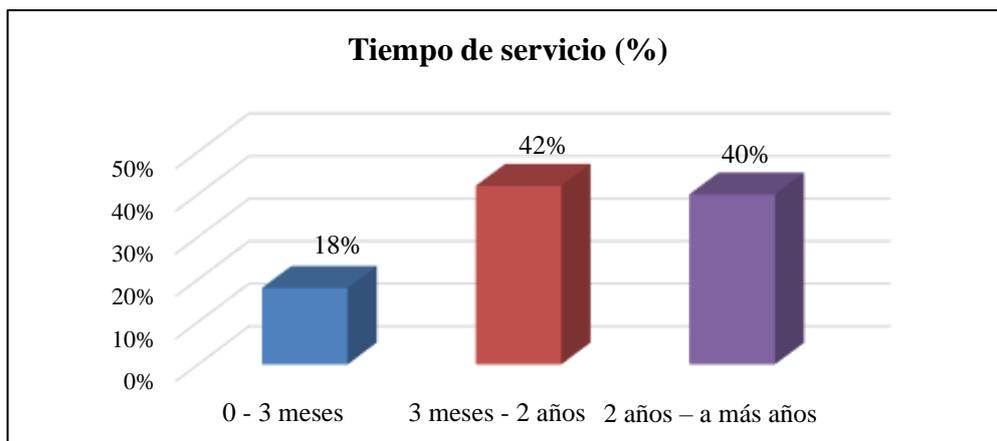
encuentran a Asesoría Jurídica y el 5% se encuentran en el Órgano de Control Interno (OCI).

Tabla 15. *Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.*

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 meses	18	18%
3 meses - 2 años	42	42%
2 años – a más años	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 15. *Tiempo de servicio de los trabajadores de la UGEL Utcubamba.*



Fuente: Tabla 15.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 15 se constata que, de los 100 trabajadores encuestados de la UGEL Utcubamba, el 18% hace referencia que el tiempo de servicio de los trabajadores es de 0-3 meses, el 42% hace referencia de 3 meses – 2 años y el 40% hace referencia de 2 años – a más años.

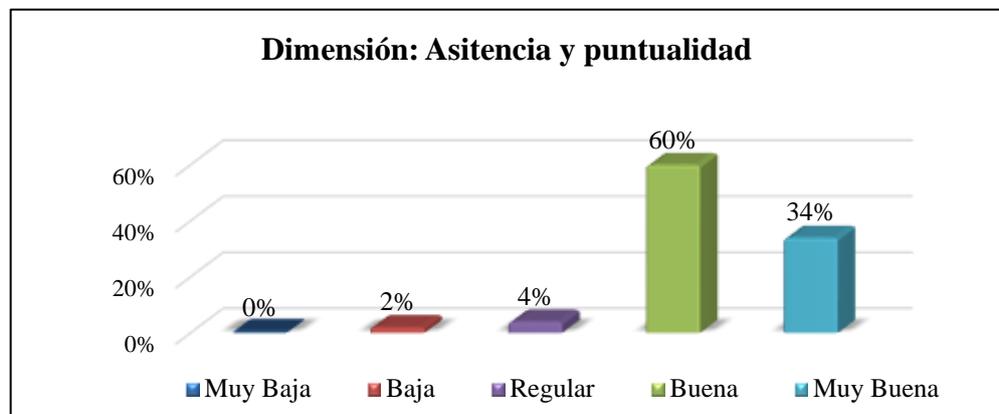
3.2.2. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Asistencia y puntualidad

Tabla 16. Nivel de la dimensión asistencia y puntualidad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	2	2%
Regular	4	4%
Buena	60	60%
Muy Buena	34	34%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 16. Nivel de la dimensión asistencia y puntualidad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 16.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 16, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 60% hace referencia que la asistencia y puntualidad es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 4% es regular, el 2% es baja y el 34% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar el desempeño laboral en la mencionada entidad hace falta mejorar el nivel baja y regular de la dimensión asistencia y puntualidad.

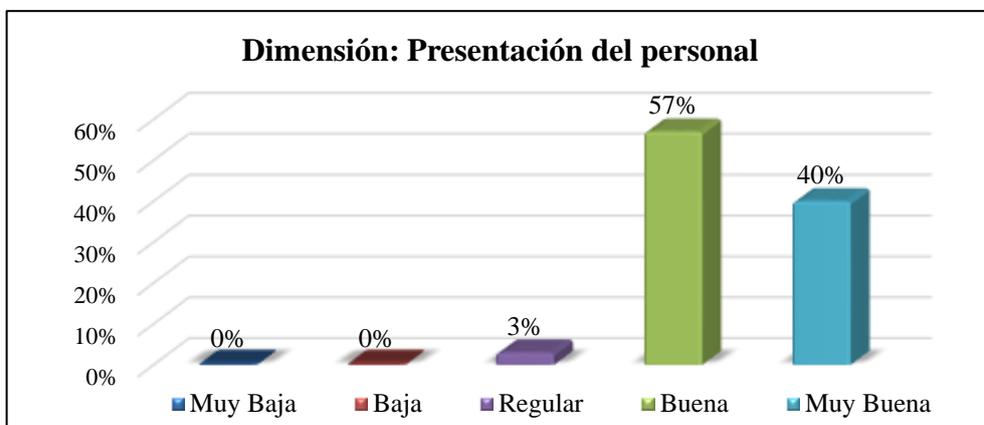
3.2.3. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Presentación personal

Tabla 17. Nivel de la dimensión presentación personal del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	0	0%
Regular	3	3%
Buena	57	57%
Muy Buena	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 17. Nivel de la dimensión presentación personal del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 17.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 17, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 57% hace referencia que la presentación personal es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 3% es regular y el 40% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar el desempeño laboral en la mencionada entidad hace falta mejorar el nivel regular de la dimensión presentación personal.

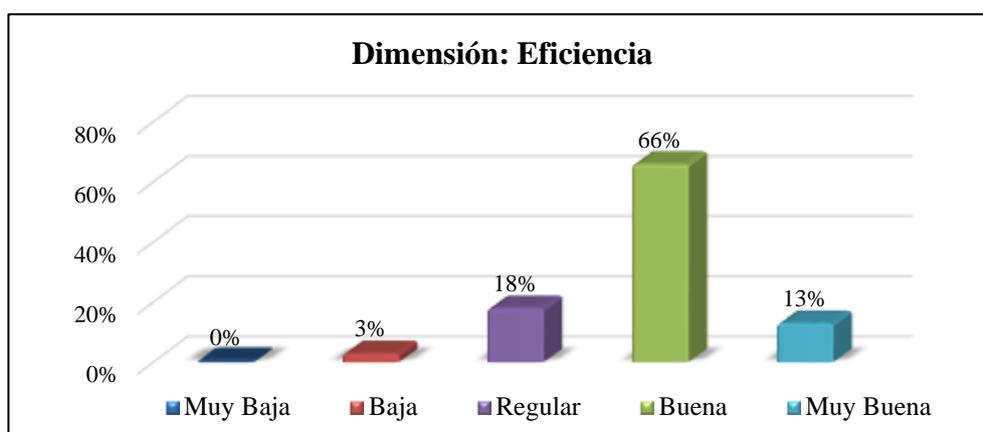
3.2.4. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Eficiencia

Tabla 18. Nivel de la dimensión eficiencia del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	3	3%
Regular	18	18%
Buena	66	66%
Muy Buena	13	13%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 18. Nivel de la dimensión eficiencia del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 18.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 18, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 66% hace referencia a eficiencia de los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 18% es regular, el 3% es baja y el 13% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar el desempeño laboral en la mencionada entidad hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión eficiencia.

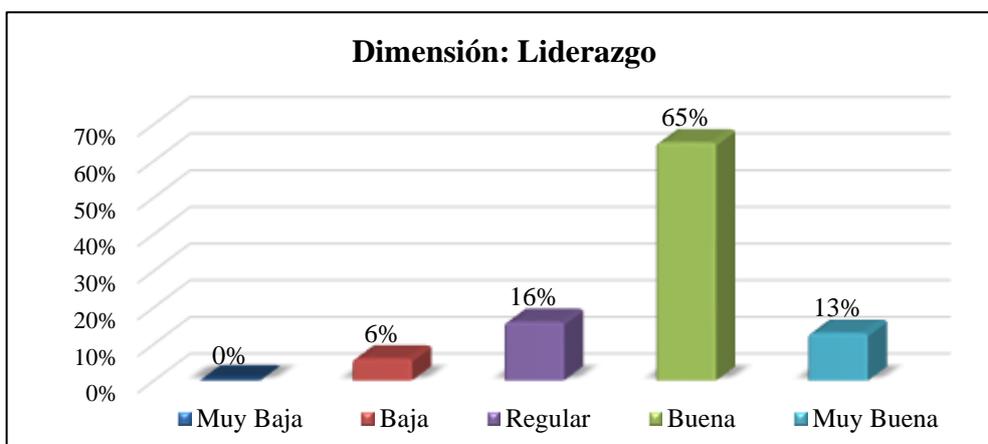
3.2.5. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Liderazgo

Tabla 19. Nivel de la dimensión liderazgo del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	6	6%
Regular	16	16%
Buena	65	65%
Muy Buena	13	13%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 19. Nivel de la dimensión liderazgo del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 19.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 19, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 65% hace referencia al liderazgo como buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 16% es regular, el 6% es baja y el 13% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar el desempeño laboral en la mencionada entidad educativa hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión liderazgo.

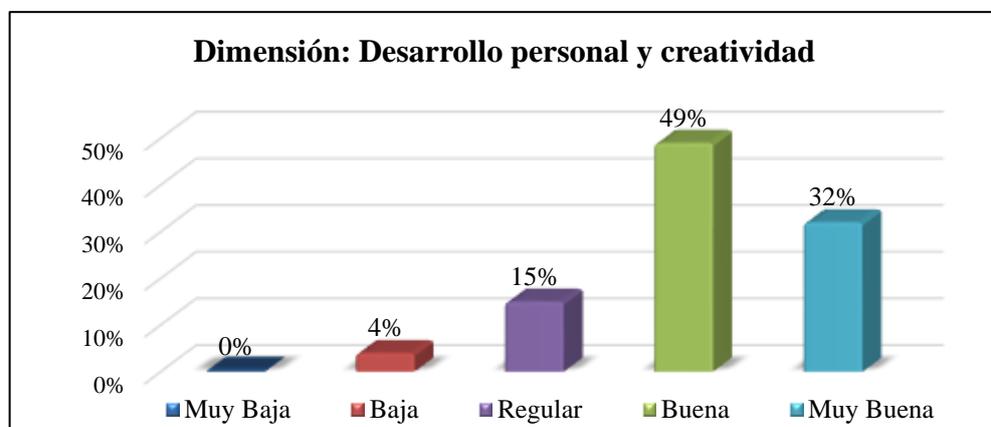
3.2.6. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Desarrollo personal y creatividad

Tabla 20. Nivel de la dimensión desarrollo personal y creatividad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	4	4%
Regular	15	15%
Buena	49	49%
Muy Buena	32	32%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 20. Nivel de la dimensión desarrollo personal y creatividad del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 20.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 20, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 49% hace referencia que el desarrollo personal y creatividad es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 15% es regular, el 4% baja y el 32% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar el desempeño laboral en la mencionada entidad educativa hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión desarrollo personal y creatividad.

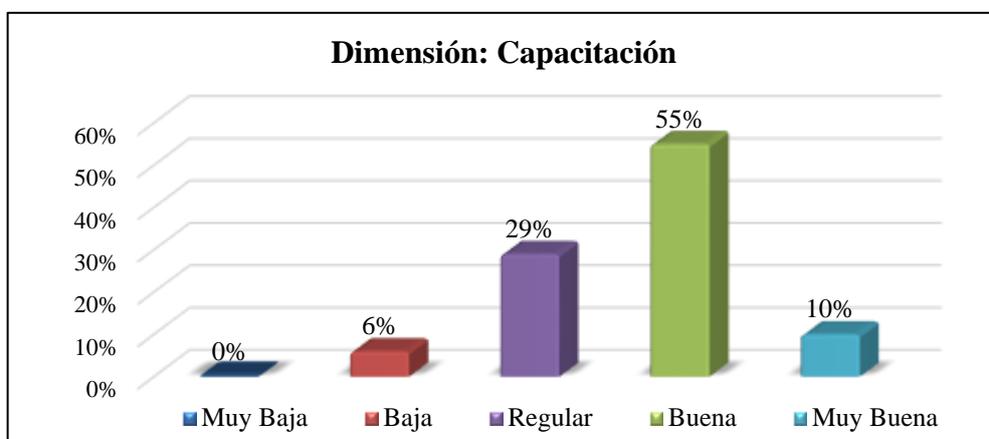
3.2.7. Resultados obtenidos en tablas y figuras de la dimensión Capacitación

Tabla 21. Nivel de la dimensión capacitación del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	6	6%
Regular	29	29%
Buena	55	55%
Muy Buena	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 21. Nivel de la dimensión capacitación del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 21.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 21, se constata que de los 100 trabajadores encuestados el 55% hace referencia que la capacitación y desempeño es buena en los trabajadores de la UGEL Utcubamba, el 29% es regular, el 6% es baja y el 10% menciona que es muy buena. Lo que indica que para mejorar el desempeño laboral en la mencionada entidad educativa hace falta mejorar los niveles baja y regular de la dimensión capacitación y desempeño.

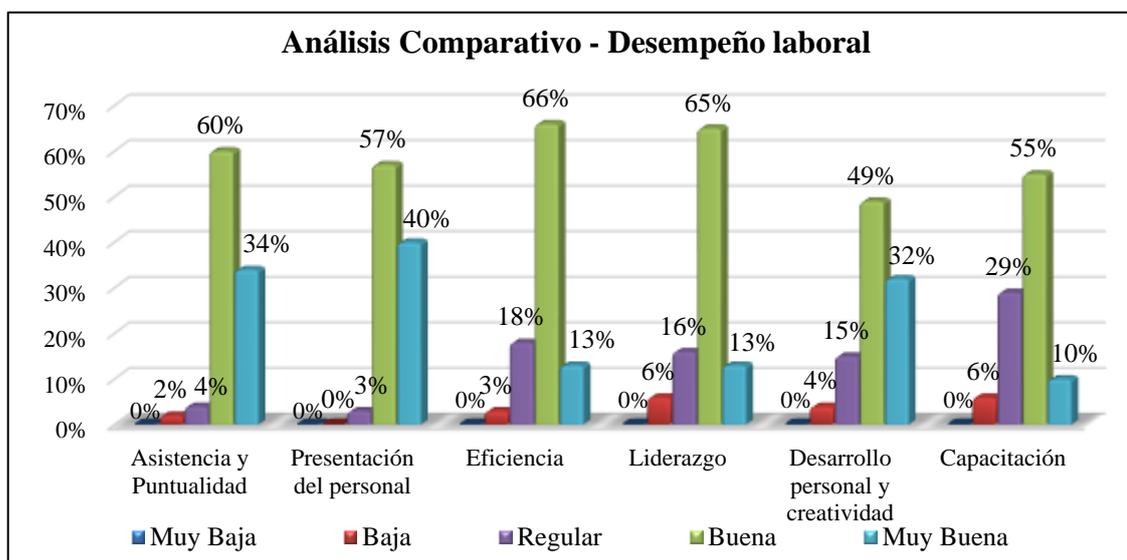
3.2.8. Análisis comparativo de los resultados de las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 22. Nivel de resultados de las dimensiones del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.

Nivel	Asistencia y Puntualidad	Presentación del personal	Eficiencia	Liderazgo	Desarrollo personal y creatividad	Capacitación
Muy Baja	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Baja	2%	0%	3%	6%	4%	6%
Regular	4%	3%	18%	16%	15%	29%
Buena	60%	57%	66%	65%	49%	55%
Muy Buena	34%	40%	13%	13%	32%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

Figura 22. Nivel de resultados de las dimensiones del desempeño laboral de la UGEL Utcubamba.



Fuente: Tabla 22.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura 22, se constata que de los 100 trabajadores encuestados las dimensiones que sobre salen con el nivel buena en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba son eficiencia con el 66%, liderazgo 65%, asistencia y puntualidad 60%, presentación personal 57%, capacitación 55% y desarrollo

personal y creatividad el 49%. Mientras que en el nivel muy buena sobresalen presentación personal 40%, asistencia y puntualidad 34% y desarrollo personal y creatividad 32%. Requiriendo mayor apoyo la dimensión capacitación y desempeño al tener un 29% nivel regular.

3.3. Nivel de correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba, 2020.

ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 23. *Correlación según Pearson*

		DIM1: Asistencia y Puntualidad	DIM2: Presentación Personal	DIM3: Eficiencia	DIM4: Liderazgo	DIM5: Desarrollo Personal y Creatividad	DIM6: Capacitación y Desempeño
DIM: 1 Pre Total: Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,364**	,189**	,256**	,353**	,299**
	Sig. (bilateral)		,000	,007	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
DIM: 2 Pre Total: Innovación Y Riesgo	Correlación de Pearson	,364**	1	,064	,134	,351**	,134
	Sig. (bilateral)	,000		,365	,059	,000	,059
	N	200	200	200	200	200	200
DIM: 3 Pre Total: Valores Organizacionales	Correlación de Pearson	,189**	,064	1	,204**	,081	,242**
	Sig. (bilateral)	,007	,365		,004	,252	,001
	N	200	200	200	200	200	200
DIM: 4 Pre Total: Atención A Los Clientes	Correlación de Pearson	,256**	,134	,204**	1	,226**	,270**
	Sig. (bilateral)	,000	,059	,004		,001	,000
	N	200	200	200	200	200	200
DIM: 5 Pre Total: Orientación A Resultados	Correlación de Pearson	,353**	,351**	,081	,226**	1	,299**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,252	,001		,000
	N	200	200	200	200	200	200
DIM: 6 Pre Total: Aspectos estratégicos	Correlación de Pearson	,299**	,134	,242**	,270**	,299**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,059	,001	,000	,000	
	N	200	200	200	200	200	200

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Salida de ordenador, software SPSS versión 23.

Interpretación: En la tabla 23, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson por dimensiones:

Para las dimensiones cultura organización y asistencia y puntualidad $r = 1$, presentación personal $r = 0,364$, eficiencia $r = 0,189$, Liderazgo $r = 0,256$, desempeño personal y creatividad $r = 0,356$ y capacitación y desempeño $r = 0,299$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las dimensiones.

Para las dimensiones innovación y riesgo y presentación personal $r = 0,364$, presentación personal $r = 1$, eficiencia $r = 0,064$, Liderazgo $r = 0,134$, desempeño personal y creatividad $r = 0,351$ y capacitación y desempeño $r = 0,134$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las dimensiones.

Para las dimensiones valores organizacionales y presentación personal $r = 0,189$, presentación personal $r = 0,064$ eficiencia $r = 1$, Liderazgo $r = 0,205$, desempeño personal y creatividad $r = 0,081$ y capacitación y desempeño $r = 0,242$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las dimensiones.

Para las dimensiones atención a los clientes y presentación personal $r = 0,256$, presentación personal $r = 0,134$ eficiencia $r = 0,204$ Liderazgo $r = 1$, desempeño personal y creatividad $r = 0,226$ y capacitación y desempeño $r = 0,270$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las dimensiones.

Para las dimensiones orientación a resultados y presentación personal $r = 0,353$, presentación personal $r = 0,351$ eficiencia $r = 0,081$ Liderazgo $r = 0,226$ desempeño personal y creatividad $r = 1$, y capacitación y desempeño $r = 0,299$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las dimensiones.

Para las dimensiones aspectos estratégicos y presentación personal $r = 0,299$, presentación personal $r = 0,134$, eficiencia $r = 0,242$ Liderazgo $r = 0,270$ desempeño personal y creatividad $r = 0,299$ y capacitación y desempeño $r = 1$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las dimensiones.

Podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada y rechazar la hipótesis nula al encontrar en todas las dimensiones un nivel de correlación 1 o menor a 1, encontrándose la mayoría de las dimensiones menor a 0,5.

IV. DISCUSIÓN

La Cultura Organizacional es un elemento importante, para los integrantes de una institución y la misma que refiere la manera de desenvolverse en cada una de ellas, de este modo permite un mejor emprendimiento en la empresa, siendo pertinente diagnosticar, describir, analizar y determinar la influencia en el bienestar física, psíquica o social del trabajador en la institución para conocer el nivel de identificación y compromiso con la Ugel Utcubamba. En el Sistema Educativo la Cultura Organizacional hoy se ha convertido en un factor influyente en el desempeño laboral de los trabajadores, reflejado en las creencias y valores comunes a sus miembros, componentes que permiten un cambio social.

El presente estudio busca diagnosticar y describir el nivel de cultura organizacional actual de los trabajadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, a fin de determinar su influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de dichos trabajadores. En tal sentido luego de presentar los resultados, se procede con la discusión con los resultados de los antecedentes y teorías relacionados a la presente investigación:

De acuerdo con Díaz (2019), en su tesis: Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México, se desarrolló a través del estudio tipo cuantitativo, descriptivo, transeccional y explicativo. “Concluyó que el nivel de cultura organizacional tiene una influencia lineal positiva moderada en el grado de la satisfacción laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México”.

Referente a las conclusiones alcanzadas por el autor, concuerdo completamente por convertirse en el factor fundamental la cultura organizacional en la satisfacción laboral.

Jiménez (2016), realizó la tesis: La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Empresa Humana S.A. En la cual concluye que la cultura organizacional y el desempeño laboral son elementos indispensables en las instituciones, teniendo en cuenta que los principios y valores en una organización oriente la mejora de las acciones en el desempeño laboral de los trabajadores, con estos elementos se cuentan con organizaciones competitivas en el mercado actual, comprendiendo que cada

trabajador debe ser consciente de su rol que le compete y realizarlo de una manera eficiente y efectiva logrando así mejores ingresos para la rentabilidad de la empresa.

Olivera, et al. (2018), realizó su tesis: “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Ugel 04-Comas, Lima, 2018”. La cual arribó a la conclusión que la cultura organizacional implica en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04, a fin de mejorar el desempeño de los empleados.

Cruz (2016), en su tesis: “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa P&D Andina S.A.- Jequetepeque”. “Concluye que la cultura organizacional influye de manera positiva elevando el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa P&D Andina, notándose que existe, compromiso personal, trabajo en equipo, debido a esto los trabajadores se sienten identificados con la empresa”.

Según Etkin (2000), manifiesta que:

“La cultura organizacional se convierte en una pieza estratégica dentro de las organizaciones, generando que sus miembros desarrollen un sentido de identidad con la empresa, a través de maneras de pensar, creencias, reconocimientos y valores, incrementando así sus beneficios y valores competitivas y profesionales impactando en el desempeño laboral de ésta”.

Esta afirmación contiene las características que intervienen en la cultura organizacional y tal como refieren los autores que los trabajadores se impulsan mejor cuanto mejor sea a organización, influyendo así en el cumplimiento de los propósitos y logro de metas en las instituciones

En conclusión, se deduce que todos los elementos de la cultura organizacional guardan estrecha relación con los resultados obtenidos en la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

Después de concluir la investigación se puede inferir las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación:

1. Se determinó que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020, afirmando que cuanto mejor organización exista, esta repercute significativamente en el desempeño laboral, resultados que se comprueban en el estudio estadístico coeficiente de correlación de Pearson, es decir a mayor presencia de cultura organizacional mejor desempeño laboral y a menor presencia de cultura organizacional menor desempeño laboral, por lo que concluye y da respuesta a la hipótesis planteada y rechazar la hipótesis nula al encontrar en todas las dimensiones un nivel de correlación 1 o menor a 1, encontrándose la mayoría de las dimensiones menor a 0,5 (Tabla N° 23).

2. Se diagnosticó y mediante los resultados obtenidos de los instrumentos de estudio aplicados a los trabajadores se constata que, el nivel de percepción de la cultura organizacional existente en la Ugel Utcubamba, 2020, supera la mitad de los encuestados con un resultado positivo, sin embargo, no fue el esperado, debido a esto se percibe que los trabajadores no se sienten del todo consolidados en parte de sus dimensiones de la variable cultura organizacional. Según los resultados se conoce que las dimensiones valor organizacional y atención a los detalles alcanzaron el mejor porcentaje con el nivel muy buena 22% y 21%, seguido de la comunicación 11% y aspectos estratégicos 8%. Mientras que todas las dimensiones superaron el 50% en el nivel bueno, siendo liderado por la dimensión valores organizacionales con el 68%, seguido del aspecto estratégico 62%, comunicación 60%, atención a los detalles y orientación a resultados con el 54% y la dimensión innovación y riesgo con el 52% (Tabla Y Figura N° 11).

3. Se determinó que las dimensiones de la cultura organizacional si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020, de una manera positiva, según los resultados se afirma que la dimensión valores organizacionales contribuirá a que los trabajadores tengan concepciones compartidas. La dimensión atención a los detalles permite que los trabajadores demuestren precisión, análisis, aprendizaje y minuciosidad a los cambios de la institución. La dimensión comunicación ayuda a los trabajadores a lograr objetivos individuales y de organización. La dimensión aspectos estratégicos permite que los trabajadores identifiquen su posición y sepan

establecer la relación con el entorno. La dimensión orientación a resultados de los trabajadores ya sea de manera individual o en equipo ayuda a impulsarse a obtener resultados favorables. Por último, la dimensión innovación y riesgo contribuirá a que los trabajadores cuenten con equipos tecnológicos que le permita desarrollar eficientemente y en el menor tiempo sus tareas.

4. Se analizó que los resultados obtenidos de los instrumentos de estudio aplicados a los trabajadores que, el nivel de percepción del desempeño laboral actual de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020, se obtiene que las dimensiones que sobre salen con el nivel buena en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba son eficiencia con el 66%, liderazgo 65%, asistencia y puntualidad 60%, presentación personal 57%, capacitación 55% y desarrollo personal y creatividad el 49%. Mientras que en el nivel muy buena sobresalen presentación personal 40%, asistencia y puntualidad 34% y desarrollo personal y creatividad 32%. Requiriendo mayor apoyo la dimensión capacitación y desempeño al tener un 29% nivel regular, considerando que son las dimensiones establecidas en la presente investigación y que tuvieron relevancia significativa dentro del estudio (Tabla y Figura N° 22).

5. En lo que respecta al nivel de correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba, 2020, los resultados muestran que existe correlación positiva significativa, donde se concluye y da respuesta a la hipótesis planteada y rechazar la hipótesis nula al encontrar en todas las dimensiones un nivel de correlación 1 o menor a 1, encontrándose la mayoría de las dimensiones menor a 0,5; afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, en la correlación de Pearson, por lo que se acepta la hipótesis general. (Tabla N° 23).

VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio realizado la tesista llegó a las siguientes recomendaciones:

1. La dirección de la UGEL Utcubamba debe priorizar la implementación de estrategias de mejora de cultura organizacional de los trabajadores y conseguir un alto desempeño laboral por parte de los trabajadores, considerando que las estrategias deben aplicar de manera organizada y planeada para obtener mejores resultados.
2. Mejorar la cultura organizacional de la UGEL Utcubamba, permitiendo que los trabajadores puedan aportar libremente y sean escuchados, ya que es básico para fortalecer el desempeño laboral y el trabajo en equipo, pues así se lograría tener mayor conocimiento de la misión y visión de la entidad.
3. Se recomienda que la UGEL Utcubamba realice jornadas de capacitación internas y externas donde se difunda las técnicas y estrategias de cultura organizacional que mejore el desempeño laboral en los empleados de la entidad, considerando los planes estratégicos de la gestión institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balestrini, M. (2003). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra Ed.). Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill. Santa Fe de Bogotá.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8va. Ed.). Editorial: McGraw-Hill: México.
- Cruz, A. A. (2016). “*INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA P&D ANDINA S.A.- JEQUETEPEQUE*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8041/cruzmiranda_alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, K. N. (2019). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN LOS MUNICIPIOS DE BOCHIL Y JITOTOL, CHIAPAS, MEXICO* (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, Chiapas, México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1048/Tesis%20Janet%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Etkin, J. (2000). *Identidad de las organizaciones, invariancia y cambio*, 5ª Ed. Paidós: Argentina
- Figueroa, L. (2012). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Segunda edición México: Pearson educación.
- Guedez, V. (1998). *Gerencia Cultura y Educación*. (2da. Ed.) Caracas: Fondo Ed. Tropykos/CLACDEC
- Granell, E. (1997). *Éxito gerencial y cultural: Retos y oportunidades en Venezuela*. Ed. IESA: Caracas.

- Hernández, et. al., (2003): “*Metodología de la Investigación*”. Ed. Mc Graw Hill. Chile.
- Hernández, R., & Méndez, S. (2012). *Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia. PsiqueMag*, 1-37.
- Jiménez, J. C. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA HUMANA S.A.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11614/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madé, N. (2006). *Metodología de la investigación*. Editora Mac Graw Hill. México.
- Méndez, C. (2006). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá: Limusa, Noriega Editores.
- Magallán, N. (2018). “*EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS 2017-II*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1398/Magall%c3%a1n%20Casta%c3%b1eda%20Nazaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- McLeod, J. R. & Wilson, J. A. (1994). *Corporate Culture Studies and Anthropology: An Uneasy Synthesis*. En T. Hamada & W. E. Sibley, *Anthropological Perspectives on Organizational Culture*, Lóndres, University Press of America.
- Olivera, et al. (2018). “*La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Ugel 04-Comas, Lima, 2018*”. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3748/TESIS-CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN>

[%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20UGEL%2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Robbins, C. (1996). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica*. (7ma. Ed.). Editorial Prentice Hall: México.

Salazar, H. (2018). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2029/BC-TES-TMP-886.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sum, M. I. (2015). *"Motivación y Desempeño Laboral"* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Valle (1995). *"Gestión estratégica de recursos humanos"*. Addison Wesley Iberoamericana: Estados Unidos.

Vara H. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima. Editorial Macro

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA UGEL UTCUBAMBA.

- i. **Sexo:** Masculino () Femenino: ()
- ii. **Nivel de estudios alcanzados:** Secundaria completa () Carrera técnica ()
Bachiller () Licenciado () Post grado ()
- iii. **Área del puesto laboral:** _____
- iv. **Tiempo de servicio:** 0 – 3 meses () 3 meses – 2 años () 2 – más años ()

Indicaciones: Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene la finalidad de Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020, en base a sus respuestas; por tal motivo te solicitamos responder con objetividad a las siguientes preguntas. A continuación, encontrara preguntas relacionadas con la cultura organizacional de la Ugel Utcubamba. Cada una tiene opciones para responder con mucha sinceridad. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay buenas ni malas.

Criterios de evaluación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N° de preguntas	ítems	Criterios de evaluación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN						
1.	Cree usted que la comunicación de los directivos hacia los empleados de la entidad es fluida.					
2.	Considera usted que existe una comunicación adecuada, entre el empleado y su jefe inmediato.					

3.	Considera usted que, en la Ugel Utcubamba se utilizan adecuadamente los canales de comunicación como correos, memorándums, etc.					
4.	Brinda información a sus compañeros sobre temas referidos al trabajo.					
DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN Y RIESGO						
5.	Cree Ud. que se fomenta la innovación en la Ugel Utcubamba.					
6.	La Ugel Utcubamba es un lugar muy dinámico y emprendedor, en donde las personas están dispuestas a tomar riesgo.					
7.	Tomar riesgos e innovar son fomentadas y recompensadas.					
8.	La Ugel Utcubamba enfatiza en adquirir nuevos recursos y desafíos.					
DIMENSIÓN 3: VALORES ORGANIZACIONALES						
9.	Cree Ud. que las tareas encomendadas por la entidad se realizan dentro de los plazos establecidos.					
10.	Considera usted que, cumple los horarios de entrada y salida establecidos por la Ugel Utcubamba.					
11.	Considera usted que lo más importante en la Ugel Utcubamba es el cumplimiento de metas.					
12.	Logra identificar las deficiencias en el trabajo y las corrige.					
DIMENSIÓN 4: ATENCIÓN A LOS DETALLES						
13.	Cree Ud. que se le comparte información integral y actualizada de manera libre para realizar adecuadamente su trabajo.					
14.	La Ugel Utcubamba se centra en lograr calidad del servicio a los usuarios.					
15.	Es minucioso en los cambios, detalles y sucesos que pasa en su trabajo y en la Ugel Utcubamba.					

16.	El aprendizaje es un objetivo esencial en el trabajo diario.					
DIMENSIÓN 5: ORIENTACIÓN A RESULTADOS						
17.	El manejo del personal se caracteriza por la gran competitividad, alta exigencia y logros.					
18.	Considera Ud. que la entidad aplica correctamente su reglamento interno y resuelve su problemática de acuerdo a las directivas vigente.					
19.	Percibe Ud. que la entidad se enfoca a orientar a las personas a mejorar individualmente.					
20.	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación de su trabajo con los objetivos de la empresa.					
DIMENSIÓN 6: ASPECTOS ESTRATÉGICOS						
21.	La Ugel Utcubamba enfatiza el realizar acciones competitivas					
22.	Cree Ud. que la Ugel Utcubamba promueve la competitividad dentro de sus trabajadores.					
23.	La Ugel Utcubamba brinda línea de carrera y oportunidades de crecimiento profesional.					
24.	La Ugel Utcubamba enfatiza permanencia y estabilidad laboral.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de cultura organizacional dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020.

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

Autora: Cinthya Yojani Olano Huamán

4. POBLACIÓN OBJETIVO:

100 trabajadores de la UGEL Utcubamba.

5. MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento de evaluación será manipulado por la tesista aplicando el instrumento de forma personalizada a cada trabajador con un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente a cada uno. Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

6. ESCALA DE VALORES:

Escala general:

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy baja	1	MB	(1 - 24)
Baja	2	B	(25 - 48)
Regular	3	R	(49 - 72)
Buena	4	B	(73 - 96)
Muy Buena	5	MB	(97 - 120)

Escala por dimensiones:

El test está constituido por 24 ítems distribuidos en 6 dimensiones. A continuación, se detallan:

- **Dimensión 1:** Comunicación 4 ítems.
- **Dimensión 2:** Innovación y riesgo 4 ítems.
- **Dimensión 3:** Valores organizacionales 4 ítems.
- **Dimensión 4:** Atención a los detalles 4 ítems.
- **Dimensión 5:** Orientación a los resultados 4 ítems.
- **Dimensión 6:** Aspectos estratégicos 4 ítems.

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy baja	1	MB	(1 - 4)
Baja	2	B	(5 - 8)
Regular	3	R	(9 - 12)
Buena	4	B	(13 - 16)
Muy Buena	5	MB	(17 - 20)

7. CAMPO DE APLICACIÓN:

Se aplicó en la UGEL Utcubamba.

8. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue analizada con el software estadístico SPSS, para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje **0,848** que corresponde a un nivel alto de confiabilidad.

9. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

El instrumento fue validado por dos profesionales conocedores del tema y con grado de maestría y doctorado entre ellos Especialistas en Administración de Empresas y un doctor en Administración de la Educación con especialista en investigación científica; tal como se demuestra en anexos adjuntos en el presenta trabajo de investigación.

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA UGEL UTCUBAMBA.

- i. **Sexo:** Masculino () Femenino: ()
- ii. **Nivel de estudios alcanzados:** Secundaria completa () Carrera técnica ()
Bachiller () Licenciado () Post grado ()
- iii. **Área del puesto laboral:** _____
- iv. **Tiempo de servicio:** 0 – 3 meses () 3 meses – 2 años () 2 – más años ()

Indicaciones: Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene la finalidad de Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020, en base a sus respuestas; por tal motivo le solicitamos responder con objetividad a las siguientes preguntas. A continuación, encontrara preguntas relacionadas con el desempeño laboral de la Ugel Utcubamba. Cada una tiene opciones para responder con mucha sinceridad. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay buenas ni malas.

Criterios de evaluación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N° de preguntas	Ítems	Criterios de evaluación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD						
1.	Asiste de manera puntual a sus labores de su trabajo.					
2.	La permanencia en su área de trabajo ayuda al logro de los objetivos de la Ugel Utcubamba.					
3.	Cumple de manera puntual con la entrega de tareas que se le encomienda.					

4.	Permaneces en su área de trabajo dentro del horario de labor.					
DIMENSIÓN 2: PRESENTACIÓN PERSONAL						
5.	Cree que el estar bien presentado y bien vestido asocia a la buena comunicación e imagen institucional.					
6.	Considera importante el cuidado de la imagen personal.					
7.	Asiste de manera presentado e identificado al centro de labores.					
8.	Tiene en cuenta el respeto por las normas y políticas de la Ugel Utcubamba.					
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA						
9.	Considera Ud. que puede aplicar sus conocimientos adquiridos en su formación para el desarrollo del puesto que ocupa en la entidad.					
10.	Considera Ud. que los jefes toman en cuenta su capacidad técnica para el desarrollo de sus funciones.					
11.	Cree usted que su productividad ayuda a conseguir los objetivos de la Ugel Utcubamba.					
12.	Considera Ud. que se interesan por medir el avance de lo planificado en sus labores.					
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO						
13.	El trabajador se siente muy seguro de desempeñar su labor sin la presencia permanente de su jefe.					
14.	La motivación es una constante en el trabajo para que el colaborador desempeña.					
15.	El trabajador requiere de supervisión frecuente para realizar sus tareas.					
16.	El liderazgo en la UGEL Utcubamba es para guiar, facilitar y enseñar al trabajador.					
DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL Y CREATIVIDAD						
17.	Aplica lo que aprende en las capacitaciones recibidas por la Ugel Utcubamba.					

18.	Compara continuamente el progreso con las metas fijadas.					
19.	Frente a situaciones complejas realiza consultas a su jefe inmediato para la toma de decisiones.					
20.	Se muestra asequible a los cambios en la organización y lo enfoca como una oportunidad de desarrollo.					
DIMENSIÓN 6: CAPACITACIÓN						
21.	Considera Ud. las capacitaciones brindados por la Ugel Utcubamba ayuda en el desarrollo de sus habilidades.					
22.	Considera Ud. que las horas de capacitación recibidas durante el año por la entidad, son suficientes.					
23.	Considera Ud. que la evaluación del desempeño se realiza de manera responsable por la comisión evaluadora.					
24.	Considera Ud. que los procesos de evaluación de desempeño se dan de manera equitativa.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 4

FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: zz

Cuestionario de desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la UGEL Utcubamba.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel Utcubamba, 2020.

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

Autora: Cinthya Yojani Olano Huamán

4. POBLACIÓN OBJETIVO:

100 trabajadores de la UGEL Utcubamba.

5. MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento de evaluación será manipulado por la tesista aplicando el instrumento de forma personalizada a cada trabajador con un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente a cada uno. Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

6. ESCALA DE VALORES:

Escala general:

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy baja	1	MB	(1 – 24)
Baja	2	B	(25 - 48)
Regular	3	R	(49 - 72)
Buena	4	B	(73 - 96)
Muy Buena	5	MB	(97 - 120)

Escala por dimensiones:

El test está constituido por 24 ítems distribuidos en 6 dimensiones. A continuación, se detallan:

- **Dimensión 1:** Asistencia y puntualidad 4 ítems.
- **Dimensión 2:** Presentación personal 4 ítems.
- **Dimensión 3:** Eficiencia 4 ítems.
- **Dimensión 4:** Liderazgo 4 ítems.
- **Dimensión 5:** Personal y creatividad 4 ítems.
- **Dimensión 6:** Capacitación 4 ítems.

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy baja	1	MB	(1 - 4)
Baja	2	B	(5 - 8)
Regular	3	R	(9 - 12)
Buena	4	B	(13 - 16)
Muy Buena	5	MB	(17 - 20)

7. CAMPO DE APLICACIÓN:

Se aplicó en la UGEL Utcubamba.

8. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue analizada con el software estadístico SPSS, para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje **0,969** que corresponde a un nivel alto de confiabilidad.

9. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

El instrumento fue validado por dos profesionales conocedores del tema y con grado de maestría y doctorado entre ellos Especialistas en Administración de Empresas y un doctor en Administración de la Educación con especialista en investigación científica; tal como se demuestra en anexos adjuntos en el presente trabajo de investigación.