



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE NEPT COMPUTER 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Anyela Cortez Barandiaran
Elí David Oblitas Millán

Asesor:

Dr. Julia Sagastegui Cruz

Trujillo – Perú
2018



ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Justificación	12
1.4. Limitaciones	13
1.5. Objetivos	13
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	13
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	36
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	37
3.1. Formulación de la hipótesis	37
3.2. Operacionalización de variables	37
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS	38
4.1. Tipo de diseño de investigación	38
4.2. Material	38
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	38
4.2.2. <i>Población</i>	38
4.2.3. <i>Muestra</i>	38
4.3. Métodos	39
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	39
4.3.2. <i>Procedimientos</i>	40
CAPÍTULO 5. DESARROLLO	41
CAPÍTULO 6. RESULTADOS	50
CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN	55



CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipo de Cultura predominante en cada Institución	22
Tabla 2: Técnica y procedimiento de investigación.....	39
Tabla 3: Técnica y procedimiento de investigación.....	39
Tabla 4: Indicador de Característica dominante.....	41
Tabla 5: Indicador del Liderazgo Organizacional	43
Tabla 6: Indicador del Estilo de Supervisión y Gestión.....	44
Tabla 7: Indicador lo que une a la organización.....	45
Tabla 8: Indicador del Énfasis Estratégico	47
Tabla 9: Indicador del Criterio del Éxito	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La Cultura y la Comunicación	20
Figura 2: Proceso de creación de la cultura organizacional.....	23
Figura 3: Cultura Organizacional Percibida en Nept Computer.....	41
Figura 4: Indicador de Característica dominante	42
Figura 5: Indicador del Liderazgo Organizacional	43
Figura 6: Indicador del Estilo de Supervisión y Gestión	46
Figura 7: Indicador lo que une a la organización	46
Figura 8: Indicador del Énfasis Estratégico	47
Figura 9: Indicador del Criterio del Éxito	48

RESUMEN

La investigación se desarrolló en la Empresa Nept Computer con la participación de sus trabajadores de los departamentos de administración y negocios, que laboran en sus dos tiendas en la ciudad de Trujillo, la cual pertenece al sector industrial de comercio cuyo giro de negocio es vender productos y accesorios informáticos. El estudio sirvió para demostrar el problema como, ¿cuál es la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de Nept Computer 2018?, para formular estrategias entorno a la cultura organizacional que favorezcan en el desempeño de los trabajadores. El objetivo principal fue “establecer la relación de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nept Computer”, utilizando el tipo de investigación con diseño no experimental y nivel descriptiva – correlativa. La metodología empleada, fue investigación por encuestas, con el propósito de manejar los aspectos cualitativos mediante la escala de Likert (entrevistas). La técnica empleada, fue el diseño de muestreo aleatorio y recolección de información primaria (entrevistas) con cuestionario estructurado a trabajadores de la Empresa Nept Computer. Se estableció el universo, según el número de trabajadores que laboran entre los dos locales que cuenta la empresa en la ciudad de Trujillo, estos lo conforman 103, por el tamaño de población, la muestra representativa fue de 23. Como conclusión principal, a un 90% de confianza, existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores, en un ambiente competitivo orientado al mercado.

La definición principal de la cultura organizacional de dimensión de mercado dada por su orientación para alcanzar el éxito, superar a la competencia y liderar mercados, empresa Nept Computer.

ABSTRACT

The research was developed in the company Nept Computer with the participation of its workers in the departments of administration and business, who work in its two stores in the city of Trujillo, which belongs to the industrial sector of commerce whose business is to sell products and computer accessories. The study served to demonstrate the problem as, what is the relationship of the organizational culture with the work performance of the workers of Nept Computer to 2018?, to formulate strategies around the organizational culture that favor the performance of workers. The main objective was "to establish the relationship of the organizational culture in the work performance of the workers of the company Nept Computer", using the type of research with non-experimental design and descriptive level - correlative. The methodology used was research by surveys, with the purpose of managing the qualitative aspects through the Likert scale (interviews). The technique used was the design of random sampling and collection of primary information (interviews) with a structured questionnaire for workers of the Nept Computer Company. The universe was established, according to the number of workers who work between the two premises that the company has in the city of Trujillo, these conform 103, by the size of the population, the representative sample was 23. As a main conclusion, a 90% confidence, there is a relationship between the organizational culture and the performance of the workers, in a competitive environment oriented to the market.

The main definition of the organizational culture of market dimension given by its orientation to achieve success, overcome the competition and lead markets, company Nept Computer.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Cameron, K., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Cameron, K., & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the Competing Values Framework*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Chiavenato, I. (1989) *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc. Graw – Hill Interamericana de México S.A.
- Chiavenato, I. (2004), *Gestión del talento humano*, Primera edición. Mac Graw Hill. México.
- Cueva, R. (2016) “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San José de la Esperanza 2016”. 17-25. Perú. Universidad César Vallejo.
- Chidambaranathan, K. y RaniKumaresan, S. (2015). Knowledge management and organizational culture in higher educational libraries in Qatar: An empirical study, *Library & Information Science Research*(37), 363–369
- De La Torre, L. y Themme-Afan, K. (2017). “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016”. 31-45. Perú. Universidad Privada San Ignacio de Loyola.
- Eagleton, T. (2001). “La idea de cultura: una mirada política sobre los conflictos culturales”. Barcelona: Paidós Iberica.
- Escobedo, L. (2013). “La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C. y desempeño laboral”. 10-18. Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Figueroa, R. (2015). “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”. 10-25. Guatemala. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Flores Leal, Badii & Abreu Quintero (2008). “Causas que originan la rotación del personal en las empresas”. México.
- Gonzales, D. (2018). “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una Microred. San Juan de Miraflores 2017”. 62-75. Perú. Universidad César Vallejo.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición.). Chile: Mac Graw Hill.
- Hernández, Z. (2016). “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital Naylamp de Chiclayo”. 13-24. Perú. Universidad Privada Señor de Sipan.

- Hofstede, G. (1999). "Cultura y organizaciones". Mexico: Mac Graw Hill.
- K. Shardus y M. A. Kienzle (1999). "The Relationship between Organizational Climate and employee perceptions of Involvement". Group & Organization management.
- Luna, R. y Pezo, A. (2005). Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- Nosnik, A. (2005). Culturas organizacionales: origen, consolidación y desarrollo. España: Gesbiblo, S.L.
- Olmos, M. Socha, K. (2006). "Diseño y validación mediante jueces de expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional". 22-36. Colombia. Universidad de la Sabana.
- Pereira, N. (2012). "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango". 21-33. Guatemala. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Peters, T. y Waterman, R. (1982). "En busca de la excelencia" México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8a ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. (13a ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (1996). Gestión organizacional: elementos para su estudio. México, D.F.: Plaza y Valdés.
- Romero, R., Saavedra, J., y Vásquez, M. (2015). "La cultura organizacional en tres bancos comerciales del departamento de Lambayeque". 13-28. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Saldaña, R. (2015). "Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos". 26-38. Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Schein, E.H. (1995) Organizational Culture and Leadership, Oxford,UK: Jossey-Bass.
- Vela, J., Dávila, L., y Sanandres, V. (2015). "Percepción de la cultura organizacional en empresas del sector microfinanciero en la Región Lambayeque". 53-61. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.