

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Evaluación de la cultura organizacional en la Municipalidad
Distrital de Santa María del Valle, 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Concepción Gonzales, Angeli Karol

ASESOR: Aníbal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76793967

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestra en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención en investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 16 del mes de mayo del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Richard Callan Bacilio

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2011-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE, 2024**", presentada por la Bachiller, **CONCEPCIÓN GONZALES, Angeli Karol**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:40 horas del día 16 del mes de mayo del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mg. Keli Agui Esteban

DNI: 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

PRESIDENTE

Mtra. Diana Huerto Orizano

DNI: 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

SECRETARIA

Mg. Richard Callan Bacilio

DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ANGELI KAROL CONCEPCIÓN GONZALES, de la investigación titulada "Evaluación de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024", con asesor(a) RAFAEL ANTONIO ANIBAL RIVERO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 04 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

121. Concepción Gonzales, Angeli Karol.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

ciencialatina.org

Fuente de Internet

1%

5

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a Dios, por permitirme gozar de salud y contar con mi familia, por brindarme la oportunidad de escribir estas palabras y dedicar esta investigación a quienes amo profundamente.

A mi madre, por su amor incondicional y su apoyo infinito, por nunca dejar de creer en mí.

A mi padre, por ser ejemplo constante de lucha y coraje.

A mi pareja, compañero de vida y cómplice, por estar siempre a mi lado.

Y, finalmente, a mi hija, quien me ha enseñado que, incluso siendo una mamá joven, es posible seguir cumpliendo nuestros sueños. Gracias a todos ustedes por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme contar con salud que es lo más importante y a pesar de todas las adversidades que nos tocó afrontar como familia este año estoy aquí escribiendo estas líneas de agradecimiento.

Agradecer, a la Universidad de Huánuco, mi casa de formación y brindarme enseñanza de calidad, a mis maestros por impartirme sus conocimientos y experiencias, agradecer también a la Facultad de Ciencias Empresariales, formación académica de Administración de Empresas.

Seguidamente, a la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle por permitirme llevar a cabo esta investigación, brindarme toda la información solicitada.

También agradecer de una manera especial a mi asesor Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero por su excelente trabajo y desempeño académico y por estar pendiente de nuestros avances hasta la aprobación final de la investigación.

Por último, agradecer a mi familia por el apoyo incondicional que me permitió culminar mis estudios satisfactoriamente.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	15
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	20
2.2.2. DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	20

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	26
2.4. HIPÓTESIS.....	28
2.5. VARIABLE	28
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	28
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.1. ENFOQUE	30
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	31
3.1.3. DISEÑO	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.2.1. POBLACIÓN	32
3.2.2. MUESTRA.....	32
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.3.1. TÉCNICA	33
3.3.2. INSTRUMENTO.....	33
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33
CAPÍTULO IV.....	35
RESULTADOS.....	35
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	35
CAPÍTULO V.....	50
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	50
5.1.1. CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	50
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	61
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de trabajadores de las Municipalidad Distrital de Santa María del Valle	32
Tabla 2 Presentan nuevas ideas o propuestas innovadoras en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle.....	35
Tabla 3 Nivel de apoyo que brinda la dirección a la implementación de nuevas ideas en la MDSMV	36
Tabla 4 Disposición de la organización para aceptar y aprender de los errores en los proyectos innovadores en la MDSMV	37
Tabla 5 Colaboración entre los diferentes departamentos de la MDSMV....	38
Tabla 6 Calidad de la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo en la MDSMV	39
Tabla 7 La efectividad de su equipo para cumplir con los objetivos establecidos en la MDSMV	40
Tabla 8 La integridad con la que se toman decisiones en la organización de la MDSMV	41
Tabla 9 La claridad de las políticas de conducta ética en la organización de la MDSMV	42
Tabla 10 Frecuencia de las capacitaciones en ética dentro de la organización en la MDSMV	43
Tabla 11 Capacidad de la organización para identificar y atender las necesidades de los usuarios de la MDSMV	44
Tabla 12 La gestión de quejas y sugerencias en la organización de la MDSMV	45
Tabla 13 Mejora de la calidad de los servicios basándose en la retroalimentación de los usuarios de la MDSMV	46
Tabla 14 Capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en su entorno en la MDSMV.....	47
Tabla 15 Disposición de los miembros de la organización para aceptar e implementar cambios en la MDSMV.....	48
Tabla 16 Frecuencia con la que se revisan y actualizan los procesos en la organización en la MDSMV	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Presentan nuevas ideas o propuestas innovadoras en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle.....	35
Figura 2 Nivel de apoyo que brinda la dirección a la implementación de nuevas ideas en la MDSMV.....	36
Figura 3 Disposición de la organización para aceptar y aprender de los errores en los proyectos innovadores en la MDSMV	37
Figura 4 Colaboración entre los diferentes departamentos de la MDSMV ..	38
Figura 5 Calidad de la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo en la MDSMV.....	39
Figura 6 La efectividad de su equipo para cumplir con los objetivos establecidos en la MDSMV	40
Figura 7 La integridad con la que se toman decisiones en la organización de la MDSMV.....	41
Figura 8 La claridad de las políticas de conducta ética en la organización de la MDSMV.....	42
Figura 9 Frecuencia de las capacitaciones en ética dentro de la organización en la MDSMV.....	43
Figura 10 Capacidad de la organización para identificar y atender las necesidades de los usuarios de la MDSMV.....	44
Figura 11 La gestión de quejas y sugerencias en la organización de la MDSMV	45
Figura 12 Mejora de la calidad de los servicios basándose en la retroalimentación de los usuarios de la MDSMV	46
Figura 13 Capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en su entorno en la MDSMV.....	47
Figura 14 Disposición de los miembros de la organización para aceptar e implementar cambios en la MDSMV.....	48
Figura 15 La frecuencia con la que se revisan y actualizan los procesos en la organización en la MDSMV	49

RESUMEN

La siguiente investigación que lleva por título “Análisis de la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, periodo 2024” tuvo como objetivo evaluar la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

La investigación se desarrolló bajo un diseño metodológico caracterizado por el uso de un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, fue de nivel descriptivo y de tipo aplicada. La población y muestra de estudio estuvo conformada por la totalidad de trabajadores administrativos de la institución en estudio, que ascienden a un total de 100 colaboradores, se empleó un muestreo de tipo censal, asegurando la participación de la totalidad de trabajadores administrativos. Como técnica para el recojo de datos se empleó la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. En conclusión, la investigación demostró que la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle cuenta con áreas de mejora significativas, en especial en cuanto a las dimensiones de innovación, trabajo en equipo, ética y responsabilidad, orientación al usuario y adaptabilidad. Estas mejoras no solo contribuirán a un ambiente laboral más satisfactorio para los colaboradores, sino que también optimizarán la calidad de atención a los usuarios, fortaleciendo así la confianza en la gestión municipal y promoviendo un impacto positivo en la comunidad.

Palabras claves: innovación, trabajo en equipo, ética y responsabilidad, orientación al usuario, adaptabilidad, flexibilidad.

ABSTRACT

The following research, titled “Analysis of the organizational culture of the District Municipality of Santa Maria del Valle, period 2024”, aimed to evaluate the organizational culture in the District Municipality of Santa Maria del Valle.

The research was developed under a methodological design characterized by the use of a non-experimental design, with a quantitative approach, it was descriptive and applied in nature. The study population and sample were made up of all the administrative workers of the institution under study, amounting to a total of 100 employees. A census-type sampling was used, ensuring the participation of all administrative workers. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire was used as a research instrument. In conclusion, the research demonstrated that the organizational culture of the District Municipality of Santa Maria del Valle has significant areas of improvement, especially in terms of the dimensions of innovation, teamwork, ethics and responsibility, user orientation and adaptability. These improvements will not only contribute to a more satisfactory work environment for employees, but will also optimize the quality of service to users, thus strengthening confidence in municipal management and promoting a positive impact on the community.

Keywords: innovation, teamwork, ethics and responsibility, user orientation, adaptability, flexibility.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado “Evaluación de la Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024” surge de la necesidad de comprender y mejorar la cultura organizacional en el contexto de trabajo de la gestión pública. Dado que la eficiencia y la adecuada satisfacción del usuario son clave, la cultura organizacional se presenta como un factor fundamental que podría influir en el rendimiento de los trabajadores y, por tanto, en la calidad de los servicios brindados. El problema general consiste en definir ¿Cómo es la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?, a partir de dimensiones clave como la innovación, el trabajo en equipo, la ética y la responsabilidad, la orientación al usuario y, por supuesto, la adaptabilidad.

El problema está planteado por preguntas general y específicas que me permite evaluar cada una de estas dimensiones, lo que permite un análisis más profundo y completo de la situación actual. La justificación de esta investigación refiere a sus capacidades de identificar debilidades y oportunidades de mejora, que no solo permitirán mejorar el ambiente laboral, volviéndolo más colaborativo y satisfactorio para los colaboradores, sino que también permitirían mejorar la calidad de la atención prestada a los usuarios, lo que tendría un efecto positivo en la confianza hacia las actividades de la municipalidad.

Los objetivos de la investigación se centran en evaluar la cultura organizacional en su conjunto y en cada dimensión, lo que ofrece un marco claro para la investigación. Asimismo, la metodología se define como aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La población y muestra de estudio estuvo conformada por la totalidad de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, aplicándose un muestreo de tipo censal. Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

El contenido de la presente investigación se distribuye en cinco capítulos: en el capítulo I, se presenta el problema de Investigación el objetivo

y justificación de la investigación. En el capítulo II se presenta los antecedentes de investigación, las bases teóricas y las definiciones conceptuales. En el capítulo III se presenta el diseño metodológico de la investigación. En el capítulo IV se presenta los resultados de la aplicación del instrumento a través de tablas y figuras. En el capítulo V se presenta la discusión de los resultados con los antecedentes y las bases teóricas. Finalmente, se formularon las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Las fuentes de información utilizadas en el estudio incluyeron literatura académica relacionada, documentos institucionales y datos derivados de la aplicación del instrumento a los trabajadores. Aunque hubo algunas limitaciones planteadas durante la elaboración de la investigación, tales como la falta de estudios a nivel local en el campo del concepto de cultura organizacional y la resistencia de algunos colegas trabajadores de la municipalidad, a ser encuestados, se pudo superar exitosamente al visualizar enfoque persuasivo e Investigando más.

En conclusión, la presente investigación aporta no solo al conocimiento teórico de la cultura organizacional, sino que además brinda recomendaciones concretas para la mejora que se requiera para el mejor desempeño de los trabajadores y la mayor satisfacción de los usuarios del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La evaluación de la cultura organizacional en instituciones públicas como gobiernos locales es crucial para entender cómo los valores, creencias y comportamientos de sus empleados influyen en la eficacia administrativa y en la calidad del servicio público. En un contexto internacional, se ha evidenciado que una cultura organizacional sólida puede mejorar el desempeño institucional, fomentar la participación ciudadana y aumentar la transparencia en la gestión pública. La cultura organizacional no solo afecta el clima laboral, sino que también se correlaciona con la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad, lo que es fundamental para el desarrollo sostenible y la confianza en las instituciones. Por lo tanto, evaluar esta dimensión en instituciones públicas como la mencionada no solo contribuye a identificar áreas de mejora, sino que también permite alinear los objetivos organizacionales con las expectativas sociales, promoviendo así un entorno más eficiente y responsable (Moreno-Bastidas y Pineda-López, 2021).

Asimismo, la cultura organizacional en instituciones públicas es fundamental para mejorar la calidad de sus servicios, ya que establece un marco de valores y comportamientos que guía a los empleados en su labor diaria. Una cultura sólida fomenta la motivación, la colaboración y la innovación, aspectos que son esenciales para responder efectivamente a las necesidades de la ciudadanía. Es claro que una cultura organizacional positiva está correlacionada con un mejor desempeño en la prestación de servicios, lo que se traduce en mayor satisfacción del usuario y una mayor confianza en las instituciones públicas. Además, la evaluación continua de esta cultura permite identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias organizacionales a los cambios en el entorno social y político, garantizando así una gestión pública más eficiente y responsable. Por lo tanto, invertir en el desarrollo de una cultura organizacional sólida no solo beneficia a los

empleados, sino que también se refleja directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad (Piña, 2019).

En el ámbito local, la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, fundada el 13 de septiembre de 1539 como Nuestra señora de Mont-Serrat de Coni, es una entidad de gobierno local ubicada en Huánuco, Perú. Reconocida a nivel nacional por su modelo de gestión democrática y transparente, se enfoca en el desarrollo económico de la región, promoviendo la producción agrícola de cultivos como paltas y maíz. La municipalidad ofrece diversos servicios a la comunidad, incluyendo seguridad, licencias de funcionamiento y turismo, reflejando su compromiso con el bienestar de sus ciudadanos. Su estructura organizativa incluye una comisión de regidores y gerentes que operan con autonomía política, económica y administrativa, lo que les permite gestionar eficazmente los recursos y atender las necesidades de la población, consolidándose como un pilar fundamental en la vida del distrito.

La cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle es un factor determinante que impacta en el rendimiento del personal y en la calidad de los servicios ofrecidos. Actualmente, se hace evidente la necesidad de evaluar este aspecto, dado que una cultura organizacional sólida fomenta la cohesión, el trabajo en equipo y un ambiente que estimula el crecimiento y la innovación. Las dimensiones clave, como la innovación, el trabajo en equipo, la ética y responsabilidad, la orientación al usuario y la adaptabilidad y flexibilidad, son cruciales para mejorar tanto la satisfacción del personal como la eficiencia en los procesos internos de la municipalidad.

Realizar esta evaluación es importante no solo para identificar las áreas de mejora dentro de la organización, sino también para desarrollar un entorno laboral más positivo y productivo. Además, esta investigación permitirá proponer soluciones que optimicen la gestión y los servicios dirigidos a la comunidad. Al fortalecer la cultura organizacional, la municipalidad podrá enfrentar de manera más eficaz los retos presentes y futuros, generando beneficios tanto para los colaboradores como para los ciudadanos que reciben sus servicios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo es la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la innovación como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?
- ¿Cómo es el trabajo en equipo como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?
- ¿Cómo es la ética y responsabilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?
- ¿Cómo es la orientación al usuario como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?
- ¿Cómo es la adaptabilidad y flexibilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la innovación como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.

- Evaluar el trabajo en equipo como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.
- Evaluar la ética y responsabilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.
- Evaluar la orientación al usuario como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.
- Evaluar la adaptabilidad y flexibilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación se justificó teóricamente en el análisis de diversos enfoques sobre la cultura organizacional propuestos por distintos autores, dichas posturas proporcionaron una comprensión profunda para la medición de la variable de estudio. Del mismo modo, se sistematizó conceptos clave relacionados con las dimensiones e indicadores, lo cual permitió construir una base teórica sólida, que no solo enriquece el conocimiento académico, sino que también sirva como referencia para futuras investigaciones en el ámbito público.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados de la presente investigación ofrecen beneficios significativos para la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, ya que permitió identificar áreas de mejora en su cultura organizacional, de esta manera se podrá fomentar un ambiente laboral más colaborativo y eficiente. Los colaboradores se beneficiarán con una mayor satisfacción y cohesión interna, lo cual incrementará su compromiso y productividad. Asimismo, los usuarios de los servicios municipales experimentarán

mejoras en la calidad de atención, debido a la optimización de los procesos internos y a un enfoque más centrado en sus necesidades, lo que fortalecerá la confianza en la gestión municipal.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica de esta investigación radica en la aplicación de un diseño de investigación no experimental con un alcance descriptivo, que nos permitió analizar con rigor los elementos de la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Del mismo modo, se diseñó un instrumento de investigación en base a los indicadores y la base teórica del estudio, que midió de manera precisa las percepciones de los colaboradores sobre la cultura organizacional. Dicho instrumento constituye un aporte metodológico significativo, al poder ser replicado en otras instituciones públicas para evaluar su cultura organizacional de forma objetiva y sistemática.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una limitante de la investigación fue la falta de colaboración de los trabajadores al responder el cuestionario, debido al temor de posibles repercusiones o a la percepción de que sus respuestas podrían afectar su entorno laboral, dicha limitante se superó garantizando el anonimato y la confidencialidad de las respuestas, además de comunicar claramente que los resultados serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de mejora organizacional.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad de la investigación se sustentó con la existencia y acceso a los materiales bibliográfico sobre cultura organizacional, lo que permitió desarrollar un marco teórico bien fundamentado. Asimismo, la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Me otorgo los permisos necesarios para llevar a cabo el estudio, facilitando el acceso a los colaboradores y a la información interna requerida para la recolección de datos. Estos factores

garantizaron el desarrollo eficiente de la investigación, permitiendo cumplir con los objetivos propuestos dentro del plazo establecido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Quijije et al. (2022) en su investigación titulada “Percepción de la cultura organizacional en profesionales de un hospital público Ecuador 2022”. El diseño metodológico de la investigación fue de tipo básica-proyectiva, de diseño no experimental y transversal, enfoque cuantitativo, con niveles de conocimiento descriptivo, explicativo, predictivo y prospectivo, la muestra estuvo conformada por 321 profesionales de la salud. Los investigadores concluyeron que La cultura organizacional comprende las creencias, hábitos, costumbres y valores, conocidos y compartidos por todos los profesionales de la salud del centro hospitalario, para que estos establecimientos puedan renovarse deben implantar estrategias efectivas que les permita adaptarse al cambio, gestionar el conocimiento, comunicarse efectivamente y trabajar en equipo. Esto implica un proceso consciente, cambiar paradigmas, en un contexto, donde lo humano, social, cultural, económico y sanitario estén conectados a una misma realidad.

Rivas (2020) en su investigación titulada “Cultura organizacional de las universidades públicas del Municipio Cabimas”. La investigación tuvo un alcance descriptivo, diseño no experimental de campo transeccional, su población estuvo constituida por dos 2 universidades públicas pertenecientes al municipio Cabimas, de donde se tomó una muestra finita conformada por 69 docentes, como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo escala Likert. El autor concluye: Asimismo, para el indicador cultura de clan se evidenció que está poco presente en estas casas de estudio, pues son escasos los escenarios donde se invitan a los miembros a ser parte de la toma de decisiones, no se manifiesta un alto compromiso de sus miembros por las instituciones. Iguales resultados se muestran para la

cultura emprendedora y la de mercado, por lo que se puede inferir que no forman parte de las acciones que las universidades quieren compartir con sus miembros en su sistema de asociación.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Ferrer (2021) en su investigación titulada “Cultura organizacional en los trabajadores de un área de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020”. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental de tipo transversal; la población fue de 132 trabajadores y como instrumento se usó el cuestionario. El autor concluyo: que la dimensión adaptabilidad hay un predominio del nivel medio y bajo en la cultura organizacional, en este caso se notoria la resistencia al cambio y una baja disponibilidad para adaptarse a las contingencias.

Taipe (2023) en su investigación titulada “Cultura organizacional del personal docente y administrativo de la UGEL Surcubamba-Tayacaja-Huancavelica” la investigación fue de tipo básica de enfoque cuantitativo nivel de investigación descriptivo de diseño transaccional descriptivo comparativo población y muestra 42 llegaron a la conculcación los docentes y trabajadores administrativos de la UGEL Surcubamba de la provincia de Tayacaja de la región Huancavelica, prefieren como tipo de cultura organizacional el Clan, asimismo los varones, los directivos, y el personal nombrado; consideran a la institución como una zona placentera para realizar sus labores cotidianas, priorizando el trabajo en equipo.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Espinoza y Justo (2016) en su investigación titulada “Cultura organizacional en los alumnos de la escuela profesional de ciencia administrativa Unheval-Huánuco-2014-1015” La investigación se desarrolló en el nivel descriptivo tipo de investigación de alcance temporal, por su profundidad, por su amplitud y por su fuente diseño no experimental población y muestra alumnos del quinto año 105. Llegando

a las siguientes conclusiones El grado de responsabilidad en los alumnos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas son poco eficientes, porque no demuestran su responsabilidad en cuanto a horarios establecidos; tal como se observa en el Cuadro N° 01.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

Según Robbins y Judge (2013) La cultura organizacional es muy importante para las organizaciones los autores en mención lo definen como el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas compartidas que caracterizan a una organización y que influyen en el comportamiento de sus miembros. Esta cultura actúa como un marco de referencia que guía las interacciones y decisiones dentro de la entidad, diferenciando de las otras organizaciones y afectando su desempeño y clima laboral.

Del mismo modo, Franklin y Krieger (2011) señalan que la cultura organizacional se puede definir como tradiciones formas de interactuar dentro de una organización. Esta cultura influye en la forma en que los miembros de la organización interactúan entre sí y con su entorno, así como en la manera en que se toman decisiones y se llevan a cabo las actividades diarias. En esencia, la cultura organizacional actúa como un marco que guía el comportamiento y las expectativas dentro de la entidad, moldeando su identidad y su funcionamiento

2.2.2. DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

2.2.2.1. INNOVACIÓN

Desde el punto de vista de Chiavenato (2009) la innovación en el ámbito organizacional se entiende como la capacidad de una entidad para desarrollar y aplicar nuevas ideas que mejoren sus procesos, productos o servicios. Este concepto abarca tanto la creatividad en la generación de propuestas como la efectiva implementación de estas, lo que resulta en un impacto positivo en la organización y su competitividad. Un entorno que promueve la

participación, el desafío y la colaboración entre sus miembros es fundamental para facilitar la adaptación y el crecimiento continuo.

➤ **INDICADORES:**

• **PROPUESTAS INNOVADORAS PRESENTADAS**

Desde la posición de Hernández et al. (2011) es una referencia que permite medir y valorar las iniciativas creativas y novedosas que se han propuesto dentro de la organización. Estas iniciativas son esenciales para fomentar un ambiente de trabajo dinámico y adaptable, contribuyendo al crecimiento y mejora continua de la institución.

• **APOYO DE LA DIRECCIÓN A NUEVAS IDEAS**

Según Guízar (2013) el respaldo de la alta dirección hacia nuevas propuestas se refiere a la disposición y compromiso de los líderes de una organización para fomentar y promover la implementación de ideas innovadoras. Este apoyo es crucial, ya que crea un ambiente propicio para la creatividad y la experimentación, lo que a su vez puede impulsar el desarrollo y la mejora continua dentro de la cultura organizacional.

• **TOLERANCIA A ERRORES EN INNOVACIÓN**

Hernández et al. (2011) señalan que es la disposición de una organización para aceptar y aprender de los errores que surgen durante el proceso de innovación. Esta actitud es fundamental, ya que fomenta un ambiente donde los empleados se sienten seguros para experimentar y proponer nuevas ideas, lo que a su vez impulsa la creatividad y el desarrollo de soluciones efectivas.

2.2.2.2. TRABAJO EN EQUIPO

Newstrom (2011) establece que es la colaboración y cooperación entre individuos que se unen para alcanzar un objetivo común. Esta interacción implica la combinación de habilidades,

conocimientos y esfuerzos de cada miembro, promoviendo un ambiente de apoyo y comunicación efectiva.

➤ **INDICADORES:**

• **COLABORACIÓN INTERDEPARTAMENTAL**

Daft (2011) propone que es la capacidad de diferentes áreas o departamentos dentro de una organización para trabajar juntos de manera efectiva, compartiendo información, recursos y esfuerzos hacia objetivos comunes. Este tipo de cooperación es fundamental para mejorar la comunicación, optimizar procesos y fomentar un ambiente de trabajo cohesivo que potencie el rendimiento organizacional.

• **COMUNICACIÓN Y APOYO EN EQUIPO**

De acuerdo con Daft (2011) comprende la interacción efectiva y el respaldo mutuo entre los miembros de un grupo de trabajo. Este proceso implica el intercambio claro de información, la escucha activa y la disposición para colaborar, lo que fortalece las relaciones interpersonales y mejora la cohesión del equipo, facilitando así el logro de objetivos comunes.

• **EFFECTIVIDAD DE LOS EQUIPOS**

Alcaraz (2011) propone que la efectividad de los equipos se refiere a la capacidad de un grupo de trabajo para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y satisfactoria, maximizando la colaboración y el rendimiento de sus miembros. Este concepto implica no solo la consecución de metas, sino también la calidad de las interacciones y la cohesión dentro del equipo, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y productivo.

2.2.2.3. ÉTICA Y RESPONSABILIDAD

De acuerdo con Soto y Cárdenas (2007) la ética y responsabilidad se refieren al conjunto de principios que orientan

el comportamiento de los individuos en una organización, enfatizando la importancia de actuar de manera justa y consciente de las consecuencias de sus decisiones, con ello se busca promover un compromiso con el bienestar de la comunidad y el entorno, fomentando una cultura en la que los miembros asumen la responsabilidad de sus acciones y contribuyen a un ambiente de confianza y respeto mutuo.

➤ **INDICADORES:**

• **INTEGRIDAD EN DECISIONES**

Dubrin (2008) señala que la integridad en las decisiones se refiere a la capacidad de tomar decisiones de manera ética y coherente, asegurando que los valores y principios de la organización se mantengan en todo momento. Implica actuar con transparencia y responsabilidad, considerando el impacto de las decisiones en todos los stakeholders y promoviendo un ambiente de confianza y respeto dentro de la organización.

• **POLÍTICAS DE CONDUCTA ÉTICA**

Soto y Cárdenas (2007) proponen que son directrices establecidas por una organización que definen las expectativas y normas de comportamiento que deben seguir sus miembros. Estas políticas buscan promover un ambiente de integridad y responsabilidad, proporcionando un marco claro para la toma de decisiones y la resolución de conflictos, así como para fomentar una cultura organizacional basada en valores éticos y respeto mutuo.

• **CAPACITACIÓN EN ÉTICA**

Desde la posición de Soto y Cárdenas (2007) es el proceso de formación y desarrollo que busca educar a los miembros de una organización sobre principios y valores éticos, así como sobre las normas de conducta esperadas. Este tipo de formación tiene como

objetivo fortalecer la comprensión y aplicación de la ética en la toma de decisiones, promoviendo un comportamiento responsable y alineado con los valores institucionales.

2.2.2.4. ORIENTACIÓN AL USUARIO

Según Cantú (2011) es la capacidad de una organización para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios. Implica un enfoque proactivo en la creación de valor, donde se prioriza la experiencia del usuario en todos los procesos y servicios ofrecidos, asegurando que sus requerimientos sean el eje central de las decisiones y acciones organizacionales.

➤ INDICADORES:

- **ATENCIÓN A NECESIDADES CIUDADANAS**

Desde la posición de Sanabria (2015) es la capacidad de una organización para identificar, priorizar y responder de manera efectiva a las demandas y expectativas de la comunidad a la que sirve. Este aspecto implica la implementación de mecanismos que faciliten la comunicación con los ciudadanos, así como la evaluación continua de sus requerimientos, asegurando que los servicios ofrecidos se alineen con sus intereses y necesidades.

- **GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Aguilar (2015) establece que es el proceso sistemático mediante el cual una organización recibe, analiza y responde a las inquietudes y propuestas de sus usuarios o ciudadanos. Este mecanismo permite identificar áreas de mejora en los servicios ofrecidos, fomentar la participación ciudadana y fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad, asegurando que las opiniones de los usuarios sean consideradas en la toma de decisiones.

- **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS**

Aguilar (2015) señala que es la evaluación subjetiva que los usuarios realizan sobre la efectividad, eficiencia y satisfacción que experimentan al utilizar dichos servicios. Esta valoración se basa en sus expectativas previas y en la comparación con la realidad de la atención recibida, influyendo en su confianza y lealtad hacia la entidad que los proporciona.

2.2.2.5. ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD

Según Robbins y Judge (2013) la adaptabilidad y flexibilidad en una organización se refieren a la capacidad de esta para ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios en su entorno. Esto implica que la organización puede modificar sus estrategias, procesos y estructuras en función de las nuevas demandas y desafíos, promoviendo así un ambiente que fomente la innovación y la resiliencia ante situaciones imprevistas.

- **ADAPTACIÓN A CAMBIOS**

Como dice Chiavenato (2009) comprende la habilidad de una organización para ajustarse de manera efectiva a nuevas circunstancias, desafíos o entornos. Este proceso implica la flexibilidad y la disposición de los miembros de la entidad para modificar sus prácticas, estructuras y estrategias en respuesta a factores internos o externos, lo que permite a la organización mantenerse relevante y competitiva en un contexto en constante evolución.

- **DISPOSICIÓN PARA IMPLEMENTAR CAMBIOS**

Según Franklin y Krieger (2011) es la actitud y apertura de los miembros de una organización hacia la adopción de nuevas prácticas, procesos o estructuras. Esta característica refleja la

capacidad de la entidad para adaptarse a transformaciones y su voluntad de aceptar innovaciones que pueden mejorar su funcionamiento y eficacia.

- **ACTUALIZACIÓN PARA PROCESOS**

Daft (2011) señala que la actualización de procesos se refiere a la revisión y mejora continua de las metodologías y procedimientos utilizados en una organización. Este enfoque busca optimizar la eficiencia y efectividad de las operaciones, adaptándose a cambios en el entorno, incorporando nuevas tecnologías y asegurando que las prácticas se alineen con los objetivos estratégicos de la entidad.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **COLABORADORES:** Los colaboradores son individuos que forman parte de una organización y contribuyen activamente al logro de sus objetivos, desempeñando diversas funciones y roles dentro de un equipo de trabajo. Su participación es fundamental para el funcionamiento y éxito de la entidad, ya que aportan habilidades, conocimientos y esfuerzos en conjunto (Sotomayor, 2016).
- **COMUNICACIÓN:** Proceso mediante el cual se intercambia información, ideas y sentimientos entre individuos o grupos, utilizando diversos canales y medios. Este intercambio es fundamental para establecer relaciones, coordinar acciones y fomentar la comprensión mutua dentro de una organización (Pablos, 2017).
- **CONFLICTOS:** Situaciones de desacuerdo o confrontación entre individuos o grupos, que surgen debido a diferencias en intereses, valores, objetivos o percepciones. Estos desacuerdos pueden afectar la dinámica del trabajo en equipo y la efectividad de la organización, requiriendo estrategias de resolución adecuadas para restaurar la armonía y la colaboración (Chiavenato, 2009).

- **CREENCIAS:** Son convicciones o percepciones que los miembros de una organización sostienen sobre la realidad, influyendo en su comportamiento y decisiones. Estas ideas compartidas forman la base de la cultura organizacional, ya que determinan cómo se interpretan las situaciones y se establecen las prioridades dentro de la entidad (Robbins y Judge, 2013).
- **CULTURA:** Conjunto de valores, creencias, normas y prácticas compartidas que caracterizan a una organización, influyendo en el comportamiento de sus miembros y en la forma en que se llevan a cabo las actividades diarias. Esta cultura establece un marco que guía las interacciones y decisiones dentro de la entidad (Robbins y Judge, 2013).
- **GESTIÓN:** La gestión se entiende como el proceso de planificación, organización, dirección y control de recursos humanos, financieros y materiales, con el objetivo de alcanzar metas y objetivos establecidos de manera eficiente y efectiva dentro de una organización (Koontz et al., 2012).
- **NORMAS:** Las normas son directrices o reglas establecidas dentro de una organización que regulan el comportamiento y las interacciones de sus miembros. Estas pautas ayudan a mantener el orden, promueven la cohesión y aseguran que las actividades se realicen de acuerdo con los valores y objetivos de la entidad (Robbins y Judge, 2013).
- **ORGANIZACIÓN:** La organización se define como una estructura formal y deliberada que establece roles y responsabilidades específicas entre sus miembros, facilitando la coordinación de actividades y la consecución de objetivos comunes dentro de un contexto social y cultural determinado (Koontz et al., 2012).
- **SATISFACCIÓN:** La satisfacción es el estado emocional que resulta de la evaluación positiva de experiencias, necesidades o expectativas cumplidas. En un contexto organizacional, se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos y realizados con su trabajo, lo que influye en su motivación y desempeño (Pablos, 2017).

- **VALORES:** Son principios fundamentales y creencias compartidas que guían el comportamiento y las decisiones de los individuos dentro de una organización. Estos elementos actúan como referencias que influyen en la cultura organizacional, estableciendo lo que se considera importante y deseable en el entorno laboral (Franklin y Krieger, 2011).

2.4. HIPÓTESIS

Debido al alcance descriptivo de la investigación no corresponde la formulación de hipótesis.

2.5. VARIABLE

Cultura organizacional

DIMENSIONES:

- Innovación
- Trabajo en equipo
- Ética y responsabilidad
- Orientación al usuario
- Adaptabilidad y flexibilidad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas innovadoras presentadas • Apoyo de la dirección a nuevas ideas • Tolerancia a errores en innovación 	
Cultura organizacional	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración interdepartamental • Comunicación y apoyo en equipo • Efectividad de los equipos 	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Ética y responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad en decisiones • Políticas de conducta ética • Capacitación en ética • Atención a necesidades ciudadanas 	

Orientación al usuario

- Gestión de quejas y sugerencias
- Percepción de la calidad de los servicios ofrecidos

Adaptabilidad y Flexibilidad

- Adaptación a cambios
 - Disposición para implementar cambios
 - Actualización de procesos
-

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Vara (2015) la investigación aplicada es un tipo de estudio que busca resolver problemas prácticos y específicos en contextos reales. Su enfoque está en utilizar los resultados de la investigación para implementar soluciones efectivas en situaciones concretas, contribuyendo así a la mejora de procesos y a la toma de decisiones en diversas áreas, especialmente en el ámbito empresarial.

En tal sentido, el presente estudio fue de tipo aplicada porque se enfocó en identificar y analizar aspectos específicos de la cultura organizacional para proponer soluciones prácticas que mejoren el ambiente laboral y la eficiencia de la gestión municipal. Los resultados podrán ser utilizados directamente para implementar cambios que beneficien a la institución y a sus empleados.

3.1.1. ENFOQUE

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones, relaciones y tendencias en fenómenos específicos. Busca la objetividad y la generalización de resultados a partir de muestras representativas, utilizando métodos estadísticos para validar hipótesis y teorías existentes.

Desde ese punto de vista, la presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo ya que nos permitió recolectar y analizar datos numéricos sobre la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Esto nos facilitó la identificación de patrones, que se relaciona con el impacto de la cultura en el desempeño institucional.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

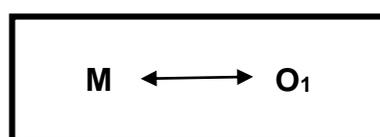
En palabras de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el alcance descriptivo se refiere a un enfoque de investigación que tiene como objetivo detallar y caracterizar las propiedades, comportamientos o situaciones de un fenómeno específico. Este tipo de estudio busca proporcionar una comprensión clara y precisa de las variables involucradas, sin establecer relaciones causales.

Considerando lo propuesto por los autores, la presente investigación fue de alcance descriptivo porque se enfocó en detallar y caracterizar las diversas dimensiones de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Este alcance me permitió obtener una comprensión clara de las características y comportamientos actuales de la organización, sin buscar establecer relaciones causales.

3.1.3. DISEÑO

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el diseño no experimental de tipo transversal se refiere a un enfoque de investigación que recopila datos en un único momento en el tiempo y sin que las variables sean manipuladas, permitiendo describir y analizar variables en una población o muestra específica.

Desde esa posición, se establece que la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de tipo transversal porque nos permitió recopilar datos sobre la cultura organizacional en un solo momento, facilitando la descripción y análisis de la variable de investigación sin que esta sea manipulada. Este enfoque nos proporcionó una visión clara y concisa de las características actuales de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.



M = Muestra.

O₁ = Variable de estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Vara (2015) propone que la población de estudio se refiere al conjunto total de individuos, grupos o elementos que comparten características específicas y que son objeto de investigación. Esta población es el foco del análisis, del cual se extraerán datos para obtener conclusiones relevantes sobre el fenómeno en estudio.

Considerando lo señalado por el autor, para el desarrollo de la presente investigación, la población de estudio estuvo constituida por la totalidad de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle que ascendieron a un total de 100 de trabajadores administrativos.

Tabla 1

Cantidad de trabajadores de las Municipalidad Distrital de Santa María del Valle

TRABAJADORES DE LA	TOTAL, DE TRABAJADORES
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE	100
SANTA MARÍA DEL VALLE	

3.2.2. MUESTRA

Vara (2015) señala que la muestra de estudio es un subconjunto representativo de la población total, seleccionado para realizar un análisis más manejable y práctico. Su objetivo es proporcionar información que permita inferir características y tendencias de la población completa sin necesidad de examinar en su totalidad.

Con base en ello, para el presente estudio, la muestra estuvo constituida por la totalidad de integrantes de la población, es decir, 100 trabajadores administrativos; siendo el muestreo a emplear de tipo censal.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Arias (2022) propone que la encuesta es una técnica de recolección de datos que emplea un cuestionario estructurado para obtener información sobre las percepciones y comportamientos de un grupo de personas, permitiendo la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos a través de preguntas organizadas y respuestas predefinidas.

En ese sentido, se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos, ya que permitió obtener información requerida sobre las percepciones y actitudes de los empleados respecto a la cultura organizacional, facilitando así un análisis cuantitativo de los resultados.

3.3.2. INSTRUMENTO

De acuerdo con Arias (2022) el cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas organizadas y numeradas, diseñadas para ser respondidas por los encuestados. Este formato permite obtener información de manera sistemática y estructurada, facilitando el análisis de las respuestas.

Considerando la posición del autor, en el presente estudio se empleó el cuestionario como instrumento para medir la variable, ya que permitió recopilar de manera sistemática y estructurada las percepciones de los empleados sobre la cultura organizacional, facilitando así un análisis claro y cuantificable de los datos obtenidos.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento y análisis de la información se hizo uso de las siguientes técnicas, en redacción se usó el software Microsoft Word, y para el procesamiento de los datos se hizo uso del software estadístico SPSS V.25, así como la estadística descriptiva para analizar tablas y frecuencias con uso de técnicas cuantitativas, lo que nos permitió analizar datos numéricos que

ayudaron a evaluar la cultura organizacional de la Municipalidad de Santa María del Valle

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

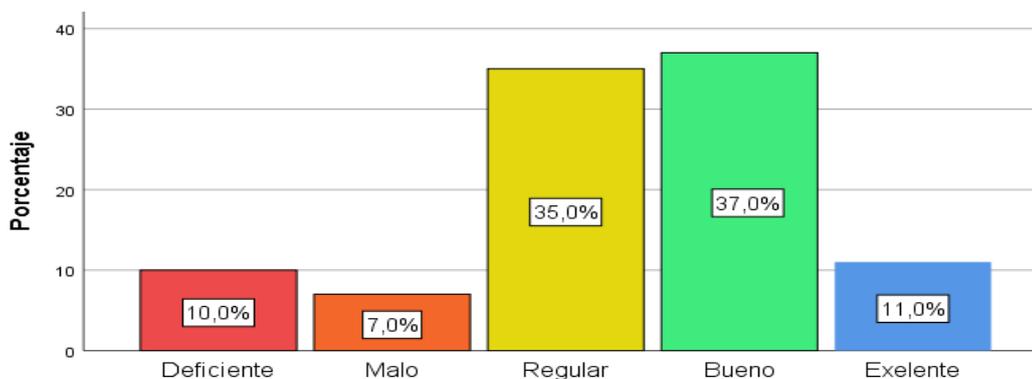
Presentan nuevas ideas o propuestas innovadoras en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	10,0%
Malo	7	7,0%
Regular	35	35,0%
Bueno	37	37,0%
Excelente	11	11,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 1

Presentan nuevas ideas o propuestas innovadoras en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle



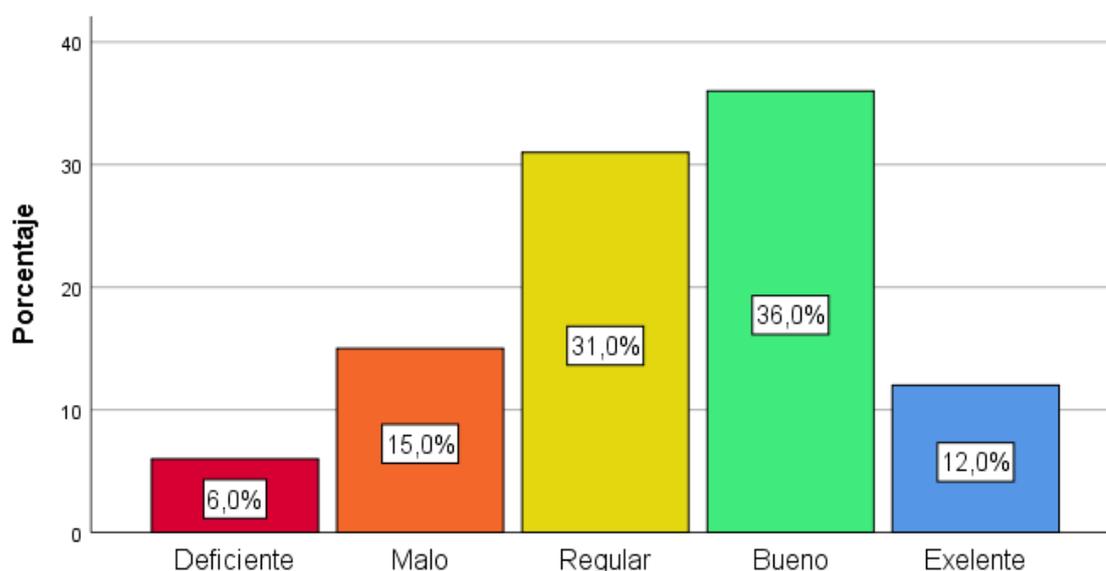
Nota. Tabla 2

Análisis e interpretación: Observando los resultados en la tabla 2, de los 100 encuestados. Un 35% indican regular, 10% deficiente, 7% malo, 37% bueno y 11% excelente con las nuevas ideas o propuestas innovadoras en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle, ya que un 52% califica como deficiente, malo y regular, estos resultados nos muestran que en la municipalidad no están presentando ideas o propuestas innovadoras buenas que ayudaran a desarrollarse.

Tabla 3*Nivel de apoyo que brinda la dirección a la implementación de nuevas ideas en la MDSMV*

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	6,0%
Malo	15	15,0%
Regular	31	31,0%
Bueno	36	36,0%
Excelente	12	12,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 2*Nivel de apoyo que brinda la dirección a la implementación de nuevas ideas en la MDSMV*

Nota. Tabla 3

Análisis e Interpretación: observando los resultados de la tabla De los 100 encuestados el 31% regular, 15% malo, 6% deficiente, 36% bueno y 12% excelente en el Nivel de apoyo que brinda la dirección a la implementación de nuevas ideas en la Municipalidad distrital de santa maría del valle. Con estos resultados decir que el 52% califica como regular, malo y deficiente podemos deducir que los trabajadores de la Municipalidad no se sienten apoyados en cuanto a sus aportes de nuevas ideas. esto nos indica que los trabajadores no se sienten valorados y/o apoyados por sus jefes a la implementación de nuevas Ideas.

Tabla 4

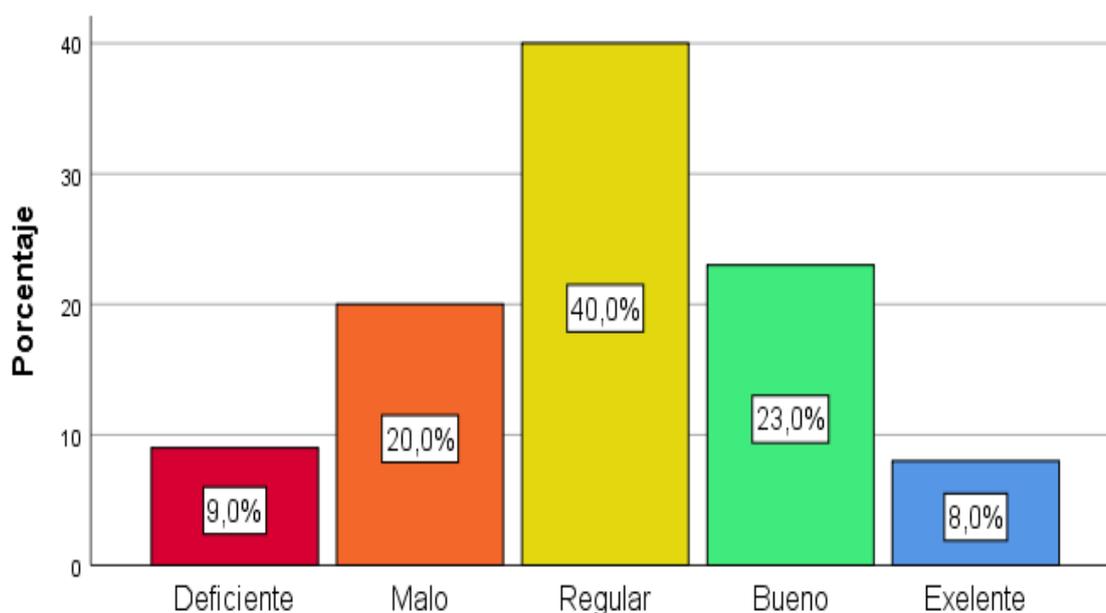
Disposición de la organización para aceptar y aprender de los errores en los proyectos innovadores en la MDSMV

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	9,0%
Malo	20	20,0%
Regular	40	40,0%
Bueno	23	23,0%
Excelente	8	8,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 3

Disposición de la organización para aceptar y aprender de los errores en los proyectos innovadores en la MDSMV



Nota. Tabla 4

Análisis e Interpretación: observando los resultados de la tabla de los 100 encuestados el 40% respondió regular, 20% malo, 9% deficiente, 23% bueno y 8% excelente. Estos resultados nos demuestran que los trabajadores de la Municipalidad no aceptan ni aprende de sus errores. Ya que la mayoría de los trabajadores, un 69% califico entre deficiente, malo y regular, por ello podemos decir que los trabajadores de la Municipalidad no vienen aceptando y/o aprendiendo de sus errores en los proyectos innovadoras.

Tabla 5

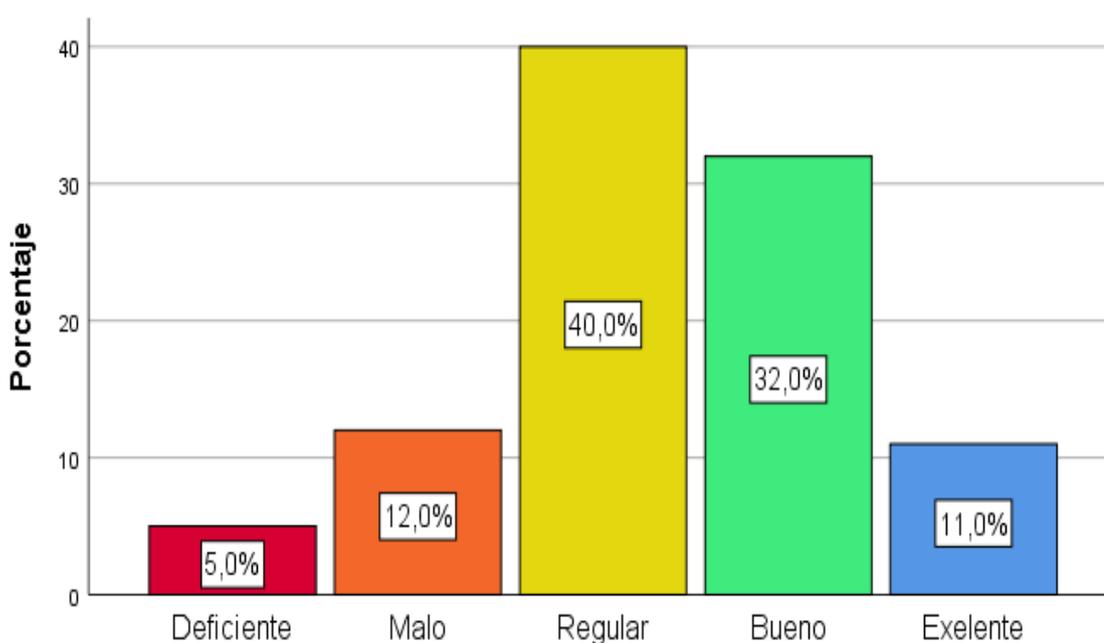
Colaboración entre los diferentes departamentos de la MDSMV

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	5,0%
Malo	12	12,0%
Regular	40	40,0%
Bueno	32	32,0%
Excelente	11	11,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 4

Colaboración entre los diferentes departamentos de la MDSMV



Nota. Tabla 5

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en tabla de los 100 encuestados un 40% respondieron regular, 12% malo, 5% deficiente, 32% bueno y 11% excelente. Estos resultados demuestran que la colaboración entre diferentes gerencias dentro de la Municipalidad está dentro de deficiente, malo y regular. Ya que un 57% de los trabajadores de la Municipalidad indican que la colaboración entre las diferentes áreas no es buena.

Tabla 6

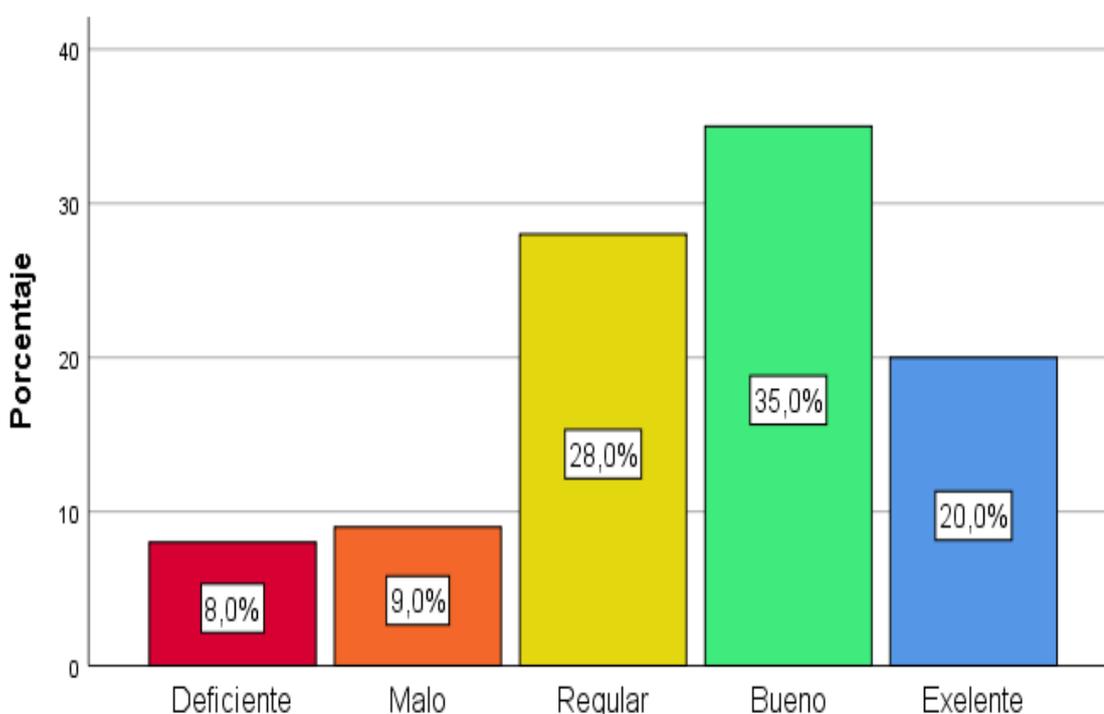
Calidad de la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo en la MDSMV

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	8,0%
Malo	9	9,0%
Regular	28	28,0%
Bueno	35	35,0%
Excelente	20	20,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 5

Calidad de la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo en la MDSMV



Nota. tabla 6

Análisis e Interpretación: Como podemos observar en la tabla de los 100 encuestados el 28% respondió regular, 9% malo, 8% deficiente, 35% bueno y 20% excelente. Estos resultados nos indican que la calidad de la comunicación es buena y excelente en los trabajadores de la Municipalidad, ya que un 55% de los trabajadores de la Municipalidad indican que si existe buena comunicación entre áreas donde laboran.

Tabla 7

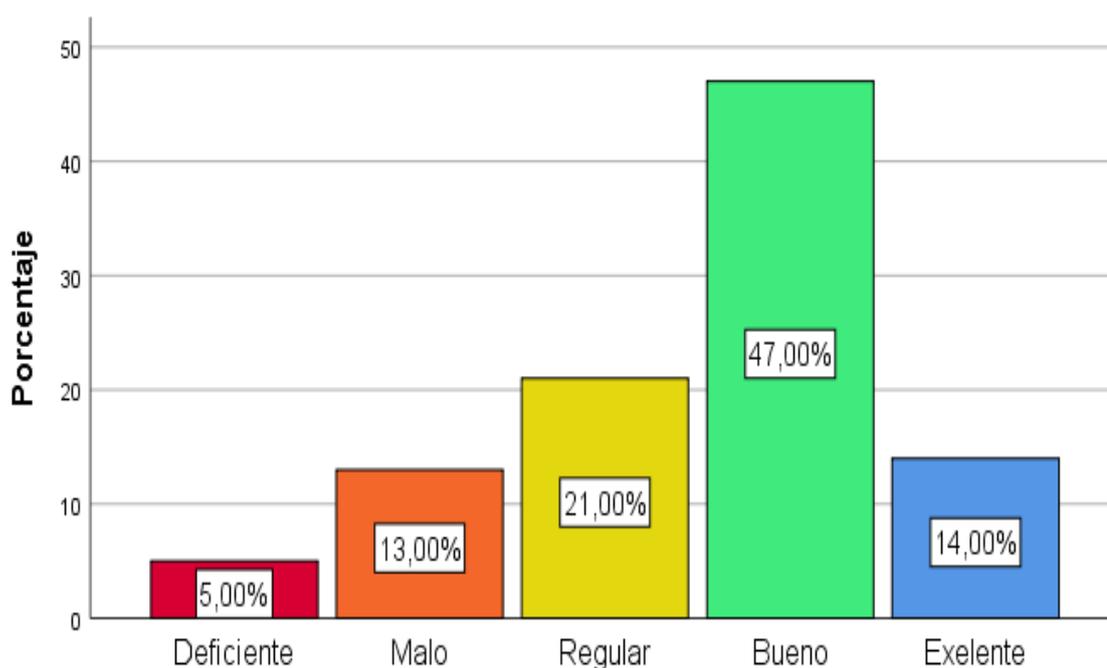
La efectividad de su equipo para cumplir con los objetivos establecidos en la MDSMV

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	5,0%
Malo	13	13,0%
Regular	21	21,0%
Bueno	47	47,0%
Excelente	14	14,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 6

La efectividad de su equipo para cumplir con los objetivos establecidos en la MDSMV



Nota. tabla 7

Análisis e Interpretación: Como podemos observar en la tabla de los 100 encuestados un 21% respondieron regular, 13% malo, 5% deficiente, 47% bueno y 14% excelente. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Municipalidad si vienen cumpliendo con efectividad sus objetivos establecidos. Ya que un 61% califican como bueno y excelente esto nos indican que los trabajadores de la Municipalidad vienen cumpliendo con sus objetivos establecidos correctamente.

Tabla 8

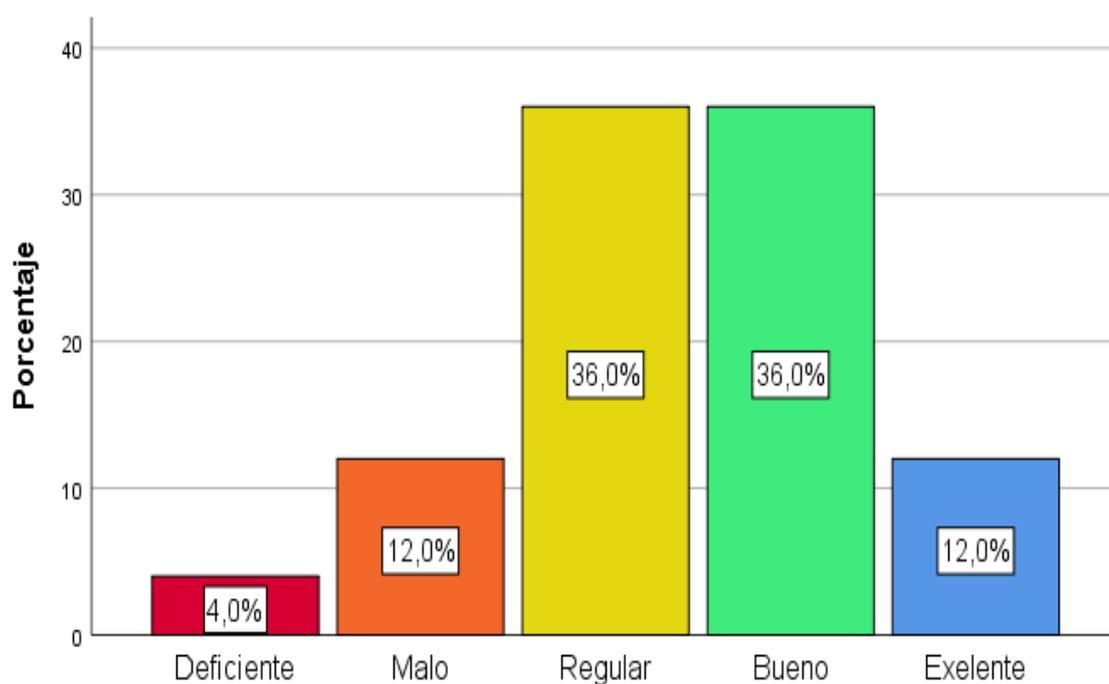
La integridad con la que se toman decisiones en la organización de la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,0%
Malo	12	12,0%
Regular	36	36,0%
Bueno	36	36,0%
Excelente	12	12,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 7

La integridad con la que se toman decisiones en la organización de la MDSMV



Nota. tabla 8

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados el 36% respondieron regular, 12% malo, 4% deficiente, 36% bueno y 12% excelente. Observando estos resultados, un 52% de los encuestados califica entre regular, malo y deficiente, La integridad con la que se toman decisiones en la organización dentro de la Municipalidad, esto nos indica que no se viene aplicando los valores como la integridad para tomar las óptimas y buenas decisiones.

Tabla 9

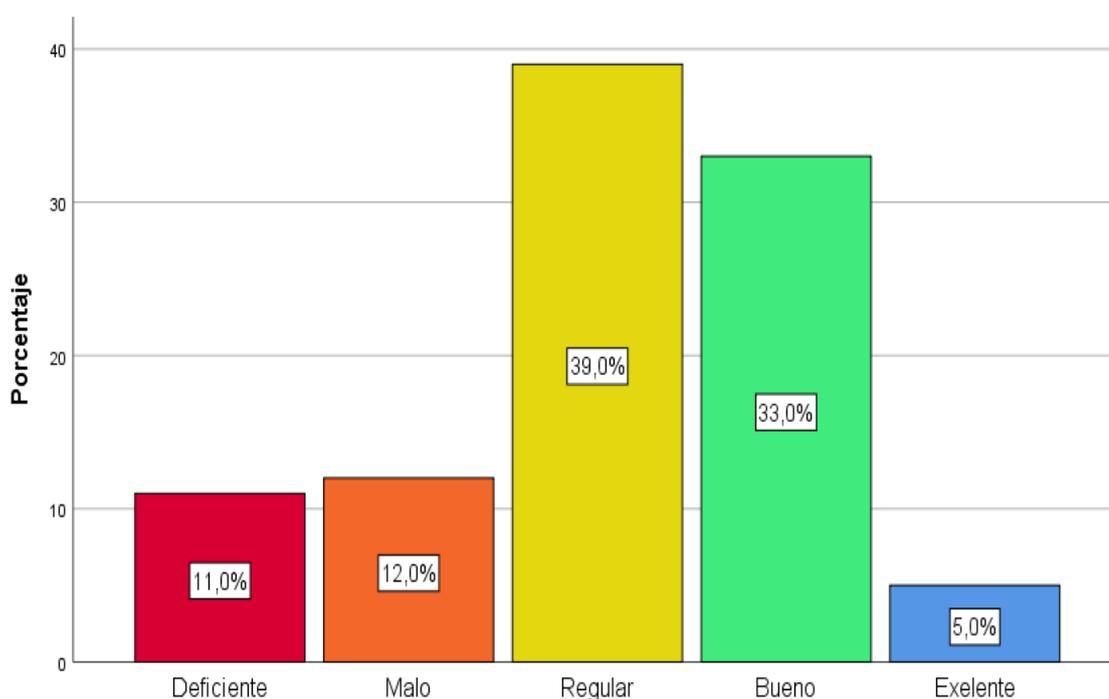
La claridad de las políticas de conducta ética en la organización de la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	11,0%
Malo	12	12,0%
Regular	39	39,0%
Bueno	33	33,0%
Excelente	5	5,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 8

La claridad de las políticas de conducta ética en la organización de la MDSMV



Nota. tabla 9

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados el 39% respondieron regular, 12% malo, 11% deficiente, 33% bueno y 5% excelente. Estos resultados nos demuestran que las políticas de conducta de ética de los trabajadores de la Municipalidad son malas, deficiente y regular, ya que un 62% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle indican que no es tan claras las políticas de conducta ética en los trabajadores.

Tabla 10

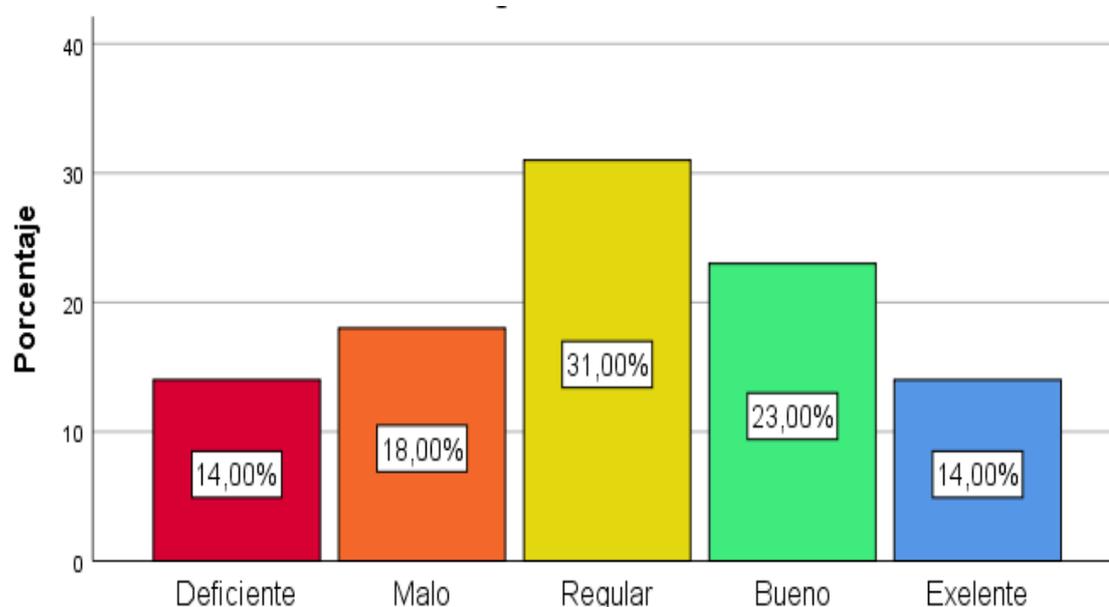
Frecuencia de las capacitaciones en ética dentro de la organización en la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	14,0%
Malo	18	18,0%
Regular	31	31,0%
Bueno	23	23,0%
Excelente	14	14,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 9

Frecuencia de las capacitaciones en ética dentro de la organización en la MDSMV



Nota. tabla 10

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados 31% respondieron regular, 18% malo, 14% deficiente, 23% bueno y 14% excelente. Esto resultados nos demuestra que la frecuencia de las capacitaciones en ética es regular, malo y deficiente, ya que un 63% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle indicaron que las capacitaciones sobre ética califican como ineficiente.

Tabla 11

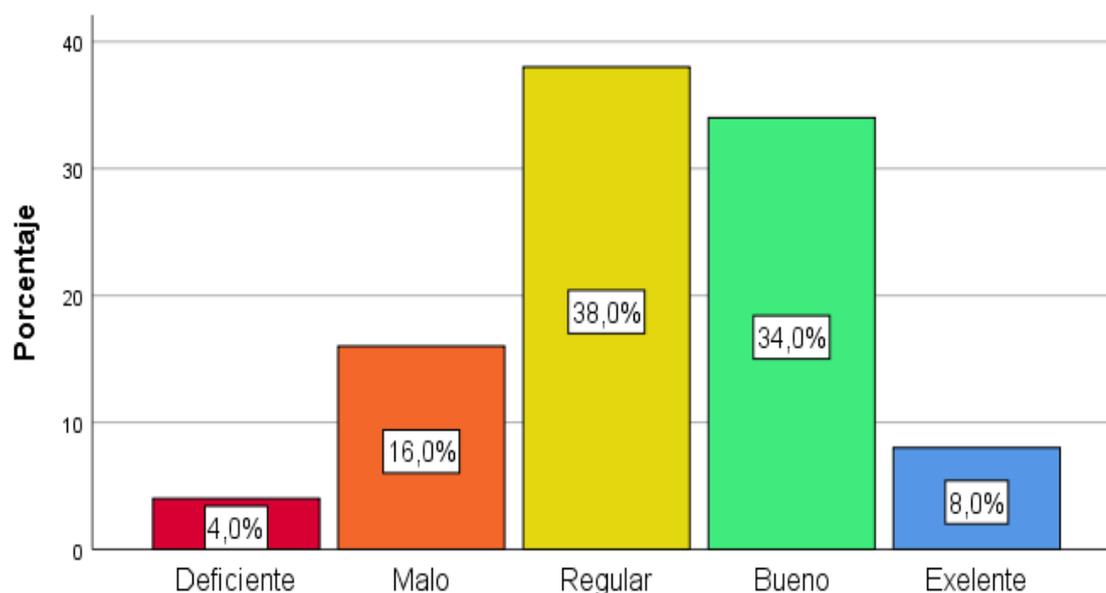
Capacidad de la organización para identificar y atender las necesidades de los usuarios de la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,0%
Malo	16	16,0%
Regular	38	38,0%
Bueno	34	34,0%
Excelente	8	8,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 10

Capacidad de la organización para identificar y atender las necesidades de los usuarios de la MDSMV



Nota. tabla 11

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar de los 100 encuestados el 38% respondió regular, 16% malo, 4% malo, 34% bueno y 8% excelente. Estos resultados nos demuestran que, los trabajadores de la Municipalidad califican la atención al usuario es regular, malo y deficiente ya que, no identifican sus necesidades de los usuarios, porque un 59% de los trabajadores respondieron que no detectan con claridad las necesidades de los usuarios por ello atender las necesidades de la población.

Tabla 12

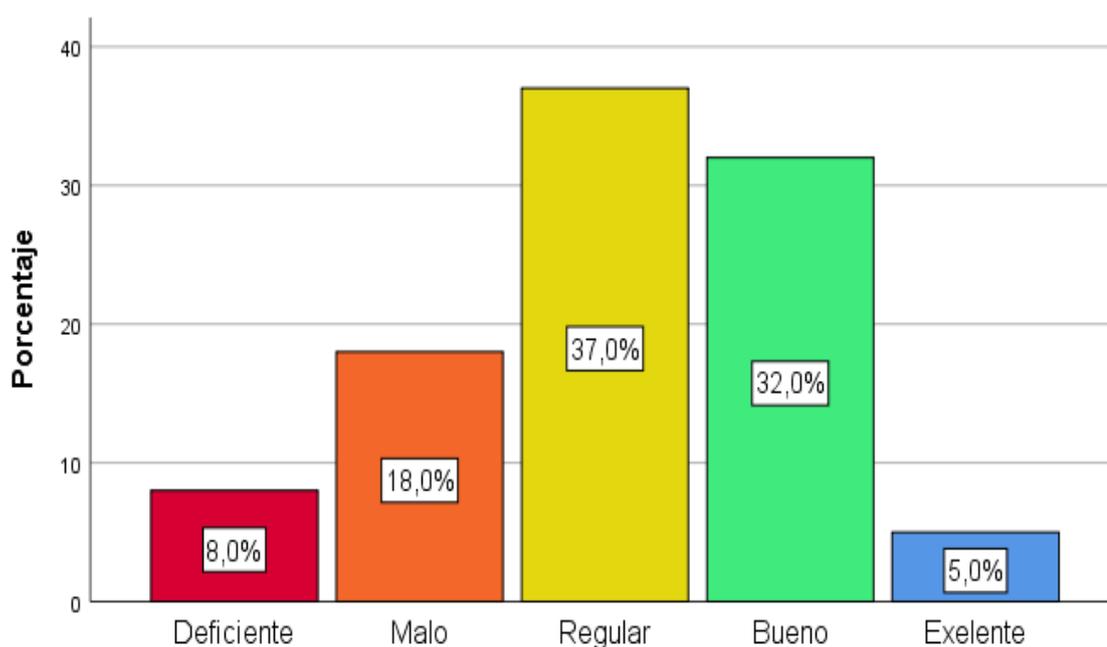
La gestión de quejas y sugerencias en la organización de la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	8,0%
Malo	18	18,0%
Regular	37	37,0%
Bueno	32	32,0%
Excelente	5	5,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 11

La gestión de quejas y sugerencias en la organización de la MDSMV



Nota. tabla 12

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados 37% respondieron regular, 18% malo, 8% deficiente, 32% bueno y 5% excelente. Estos resultados nos demuestran que la municipalidad no está implementando bien las estrategias para resolver sobre las quejas y sugerencias dentro de la Municipalidad, ya que un 63% de los trabajadores respondieron regular, malo y deficiente, ya que no se atienden bien sobre la quejas y sugerencia de la población.

Tabla 13

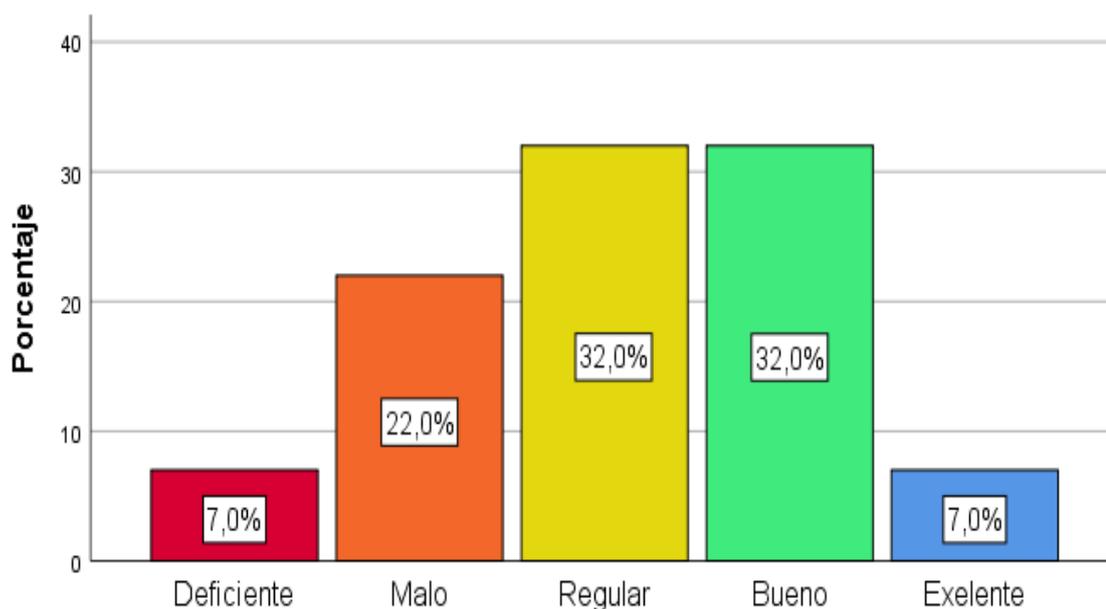
Mejora de la calidad de los servicios basándose en la retroalimentación de los usuarios de la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	7,0%
Malo	22	22,0%
Regular	32	32,0%
Bueno	32	32,0%
Excelente	7	7,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 12

Mejora de la calidad de los servicios basándose en la retroalimentación de los usuarios de la MDSMV



Nota. tabla 13

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados el 32% respondió regular, 22% malo, 7% deficiente, 32% bueno y 7% excelente. Estos resultados nos demuestran que la Municipalidad calidad de servicios basado en retroalimentación no está siendo tomado en cuenta, ya que un 61% de los trabajadores indican regular, malo y deficiente en la calidad de servicios para mejorarlo o retroalimentarlo es considerado deficiente.

Tabla 14

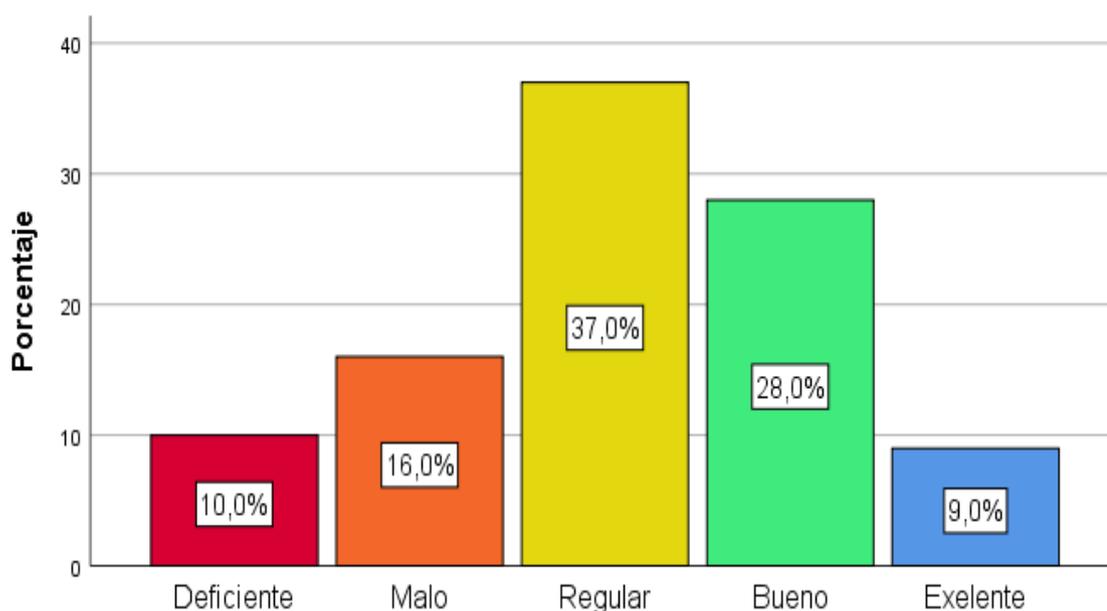
Capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en su entorno en la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	10,0%
Malo	16	16,0%
Regular	37	37,0%
Bueno	28	28,0%
Excelente	9	9,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 13

Capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en su entorno en la MDSMV



Nota. tabla 14

Análisis e interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados el 28% respondió regular, 16% malo, 10% deficiente, 28% bueno, 9% excelente. Estos resultados nos demuestran que los trabajadores de la Municipalidad tienen dificultades para adaptarse al cambio, ya que un 63% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle refieren que la entidad tiene dificultad para adaptarse fácilmente a los cambios ya que lo califica como deficiente, malo y regular.

Tabla 15

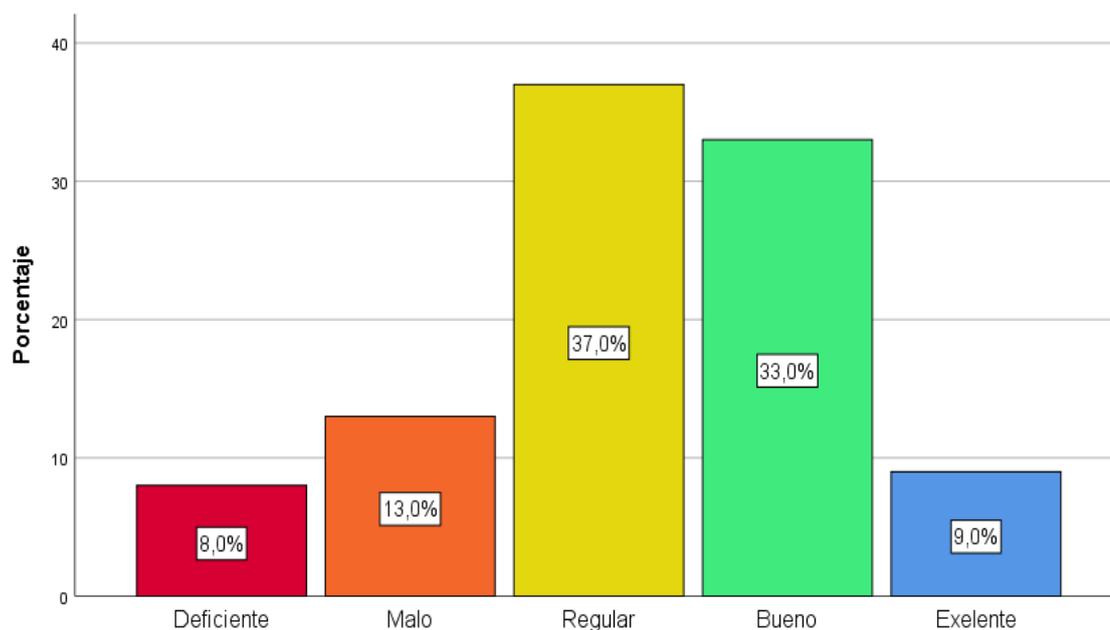
Disposición de los miembros de la organización para aceptar e implementar cambios en la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	8,0%
Malo	13	13,0%
Regular	37	37,0%
Bueno	33	33,0%
Excelente	9	9,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 14

Disposición de los miembros de la organización para aceptar e implementar cambios en la MDSMV



Nota. tabla 15

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados respondieron, 37% regular, 13% malo, 8% deficiente, 33% bueno y 9% excelente. Estos resultados nos demuestran que los trabajadores de la Municipalidad no están dispuestos a implementar cambios. Ya que el 58% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle refieren que la municipalidad no cuenta con la disposición de mejorar e implementar cambios por parte de las áreas ya que lo califican como regular, malo y deficiente.

Tabla 16

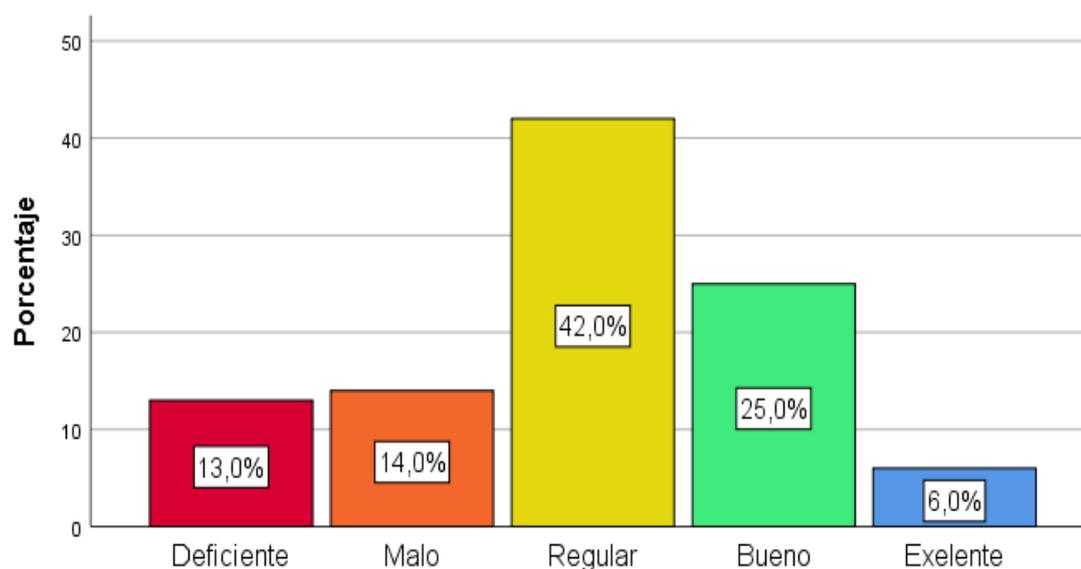
Frecuencia con la que se revisan y actualizan los procesos en la organización en la MDSMV

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	13,0%
Malo	14	14,0%
Regular	42	42,0%
Bueno	25	25,0%
Excelente	6	6,0%
Total	100	100,0%

Nota. Cuestionario

Figura 15

La frecuencia con la que se revisan y actualizan los procesos en la organización en la MDSMV



Nota. tabla 16

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla de los 100 encuestados el 42% respondieron regular, 14% malo, 13% deficiente, 25% bueno y 6% excelente. Estos resultados nos demuestran que la actualización y revisión de los procesos son escasos ya que un 69% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle refieren que no hay una frecuencia para revisar y actualizar los procesos en la Municipalidad ya que lo califican como deficiente, malo y regular.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

- En la presente investigación, sobre Evaluación de la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, los resultados coinciden con la investigación del autor Quijije et al. (2023) en su investigación sobre la percepción de la cultura organizacional en el Hospital público de Ecuador. Pudimos contrastar que ambos estudios buscan la importancia de renovarse. Debiendo implantar estrategias efectivas que les permita adaptarse al cambio, gestionar el conocimiento, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Esto implica un proceso constante, cambiar paradigmas, en un contexto, donde lo humano, social, cultural y económico estén conectados a una misma realidad.

Comparando con nuestra investigación, ambos resultados nos indica que los factores como la adaptabilidad y trabajo en equipo garantiza buenos resultado ya que se pudo analizar la cultura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Santa María del Valle. Los resultados obtenidos, nos respalda el autor Quijije et al. (2023), ya que todos estos aspectos analizados implican para un buen desenvolvimiento y satisfacción laboral dentro de una organización.

Los resultados coinciden con ambas investigaciones y nos da un mejor panorama sobre la importancia de analizar el trabajo en equipo como una dimensión muy importante para así poder evaluar la cultura organizacional en cualquier organización. En conclusión, ambas investigaciones destacan la importancia del

trabajo en equipo son factores importantes para garantizar las satisfacciones de los trabajadores y de la organización en general.

- Con la investigación de Rivas (2020) sobre cultura organizacional de las universidades públicas del municipio Cabimas. Pudimos observar que presentan similitud con nuestro estudio. Se identificaron que la integridad para tomar decisiones en la organización son elementos fundamentales para mantener la cultura organizacional dentro de la Municipalidad del Distrito de Santa María del Valle. Rivas (2020) en su investigación cultura organizacional de las universidades públicas del municipio Cabimas evidencia escasos escenarios donde no les permite a los miembros a tomar sus propias decisiones, no hay ese compromiso de los miembros de la organización.

Por lo general el autor Rivas destaca la importancia de mejorar la cultura organizacional en las universidades públicas de Cabimas, el autor nos respalda a implementar la integridad para tomar las decisiones en las organizaciones para mejorar el ambiente laboral y tomar buenas decisiones a favor de la organización y aumentar la efectividad de los trabajadores.

Ambas, investigaciones dan su aporte, importancia a las capacitaciones sobre temas de éticas dentro de cualquier organización para mejorar resultados tanto personal y organizacional por ello es fundamental gestionar todos estos aspectos ya mencionados dentro de una organización.

- Con la investigación de Ferrer (2021) sobre cultura organizacional en los trabajadores de una área de la Municipalidad de Barranca, 2020 y nuestra investigación, el factor adaptabilidad y flexibilidad al cambio, aceptar e implementar cambio y actualización de procesos en la organización para evaluar la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, Ferrer (2021) en su investigación llegó a la conclusión sobre la

dimensión adaptabilidad hay un predominio del nivel medio y bajo en la cultura organizacional, es este caso es notoria la resistencia al cambio y una baja disponibilidad para adaptarse a las contingencias.

Comparando ambos estudios y evaluando ambos contextos nos dimos cuenta que ambas investigaciones tienen una significativa coincidencia en la importancia en el aspecto en la dimensión de adaptabilidad y flexibilidad al cambio con respecto a la evaluación de la cultura organizacional en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Como también en los trabajadores de la municipalidad de Barranca, pudimos observar que se le da la importancia a la posibilidad de adaptarse rápidamente a las contingencias es fundamental para garantizar un buen rendimiento laboral dentro de una organización.

Ambas investigaciones le dan la importancia a la adaptabilidad dentro de las organizaciones, es crucial para poder evaluar a la cultura organizacional es muy importante analizar esos aspectos ya que permite estar preparados y en constante evolución para un eventual cambio o cuando hay una actualización de procesos donde se tiene que cambiar toda la estructura de un trabajo en donde las organizaciones puedan afrontar y estar preparados ante cualquier eventualidad.

- Con la investigación de Taipe (2023) sobre cultura organizacional del personal docente y administrativo de la UGEL Surcubamba-Tayacaja-Huancavelica. En nuestra investigación, se logró analizar factores como trabajo en equipo para lograr un lugar placentero para trabajar optimizando una buena cultura organizacional en la UGEL de Surcubamba, también el autor Taipe (2023) se enfocó en determinar la preferencia de evaluar una cultura organizacional el Clan, que está dirigida a logros siendo su inquietud desarrollar un ambiente cálido y cómodo en los trabajadores de la UGEL de Surcubamba.

Al desarrollar la investigación encontramos aspectos y enfoques de estudio que ambas investigaciones coinciden en el trabajo en equipo para cumplir objetivos personales y grupales ya que cuando un trabajador cumple con sus propuestas y metas establecidos, es un trabajador que se siente realizado por ende la organización también.

Ambas investigaciones consideran que el trabajo en equipo es una dimensión muy importante para evaluar a la cultura organizacional en los trabajadores, ya que cumple con la satisfacción laboral ya que proyecta un ambiente saludable y participativo para el crecimiento, desarrollo y colaboraciones para contribuir en las organizaciones.

- Con la investigación de Espinoza y Justo (2016) en su investigación la cultura organizacional en los alumnos de la escuela profesional de ciencias administrativas Unheval-Huánuco 2014-2015. Se puede observar que la cultura organizacional tiene como enfoque los valores y principio de la responsabilidad donde es importante para una buena relación y satisfacción laboral.

Por ello ambas investigaciones toman diferentes variables a estudio coincidiendo solo en la responsabilidad, dándole un valor muy importante para poder evaluar la cultura organizacional. En la investigación del autor Espinoza y Justo (2016) pudimos analizar los resultados del grado de responsabilidad que los alumnos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas son poco eficientes, porque no demuestran su responsabilidad en cuanto a sus horarios establecidos.

En nuestra investigación se busca medir la ética y responsabilidad, ya que nos ayuda a promover la colaboración entre los trabajadores, gerencia y sub gerencias de la Municipalidad donde haya una buena comunicación entre los trabajadores y jefes de la municipalidad Distrital de Santa María

del Valle y así puedan cumplir sus metas y objetivos. Aunque las investigaciones abordan diferentes variables, coinciden en la responsabilidad ya que ayuda a promover un buen ambiente laboral por ende evaluar y entender la cultura organizacional en ambas investigaciones.

CONCLUSIONES

1. Se concluye la presente investigación, si bien hay elementos positivos dentro del lugar de trabajo, también hay áreas críticas de necesidad de desarrollo y mejora. En particular, los resultados nos mostraron la importancia de evaluar la cultura organizacional en las instituciones ya sean públicas o privadas con fines y sin fines de lucro. La dimensión de innovación es una de las menos percibidas, ya que un 52% de los encuestados califica que la implementación de ideas nuevas e innovadoras es deficiente, malos y regular (ver tabla 3), lo que a su vez impide a la organización adaptarse a los cambios y mejorar los procedimientos burocráticos que existe en una institución pública. Al mismo tiempo, el trabajo en equipo es crucial pero su implementación está afectada por la escasa colaboración entre los mismos trabajadores y diversas gerencias, por lo que un 40% lo califica de regular y un 17% entre malo y deficiente (ver tabla 5). La dimensión de ética y responsabilidad nos mostró el nivel general de compromiso de los trabajadores. La orientación al usuario fue revelada como la mejor percibida, aunque se necesitan más estrategias efectivas para satisfacer a los ciudadanos. La adaptabilidad y la flexibilidad son bien evaluadas, sin embargo, necesitan un enfoque más proactivo para abordar los desafíos del entorno. Estos resultados en conjunto respaldan la necesidad de desarrollar e implementar un plan de acción basado en identificar las debilidades ya que nos permitirá mejorarlas, en última instancia lo que se busca es analizar la cultura organizacional ya que se alineará con la Misión, Visión y objetivos de la municipalidad y las necesidades de la comunidad.
2. Se concluye que al evaluar la innovación como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle se obtuvo un 52% de todo los encuestados califican como deficiente, malo y regular la frecuencia con la que se presentan propuestas nuevas ideas o propuestas innovadoras en la Municipalidad. (ver tabla 2). Y un 69% de los trabajadores de la Municipalidad califico como la disposición de los trabajadores para aceptar y aprender de sus errores en proyectos

innovadoras califican como deficiente, malo y regular (ver tabla 4). Analizando a la Municipalidad podemos decir que existe una clara indisposición por parte de los trabajadores y por parte de la entidad que tiene dificultad para implementar nuevas ideas e ideas innovadoras y la falta de compromiso e implementación de un sistema efectivo para corregir y no volver a cometer errores dentro de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Estos resultados en conjunto respaldan la necesidad de desarrollar e implementar charlas o capacitaciones para fortalecer las capacidades y confianza de los trabajadores para innovar dentro de la entidad, esta dimensión es muy importante para todas las organizaciones para el cumplimiento de los objetivos.

3. Se concluye que al evaluar el trabajo en equipo como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle es fundamental ya que permite trabajar de manera coordinada y comprometida por un mismo objetivo. Por ello se concluye que un 57% de los encuestados evalúan la colaboración entre diferentes gerencias es deficiente, malo y regular en la Municipalidad (ver tabla 5). Y un 61% de los encuestados califica como bueno y excelente la efectividad de su equipo para cumplir con los objetivos establecidos dentro de la Municipalidad (ver tabla 7). Los resultados de la colaboración entre gerencias son tan buenos dentro de la institución ya que es muy importante para lograr cumplir los objetivos, sin embargo, los trabajadores nos indican a pesar de no haya colaboración entre compañeros ellos vienen cumpliendo efectivamente con los objetivos establecidos, por ello es importante recalcar que el trabajo en equipo es fundamental para cumplir con las metas trazadas dentro de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Al evaluar el trabajo en equipo en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle con los resultados en su conjunto respaldan la importancia de trabajar en equipo para empujar a misma dirección la institución, esta dimensión es muy importante para todas las organizaciones para el cumplimiento de los objetivos.

4. Se concluye que al evaluar la ética y responsabilidad como dimensión para la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, es fundamental para el desarrollo de las organizaciones, se concluye, con un 52% calificaron la integridad con la que se toman las decisiones en la Municipalidad dándole una valoración de deficiente, malo y regular, (ver tabla 8) también evaluaron la claridad de las políticas de conducta de éticas en la Municipalidad le dieron una valoración de deficiente, malo y regular un 62% de los trabajadores (ver tabla 9), por otra parte un 63% de los trabajadores de la Municipalidad evaluaron la frecuencia a las capacitaciones sobre ética dentro de la organización calificaron como deficiente, malo y regular a (ver tabla 10) esto nos da un panorama de que la dimensión de ética y responsabilidad en la Municipalidad no lo están aplicando correctamente la ética como también la integridad ya que es fundamental para tomar buenas decisiones en cualquier organización. Estos resultados en conjunto respaldan la necesidad de desarrollar e implementar un plan de acción basado en identificar las carencias de valores y principios dentro de la Municipalidad ya que nos permitirá tomar buenas decisiones en última instancia lo que se busca analizar la ética y responsabilidad ya que se alinearán con la Misión, Visión y objetivos de la municipalidad y las necesidades de la comunidad.

5. Se concluye que al evaluar orientación al usuario como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, es fundamental para la satisfacción de los usuarios llegando a una conclusión, con un 59% los trabajadores calificaron la capacidad para identificar y atender las necesidades del usuario como deficiente, malo y regular (ver tabla 11), y un 63% de los trabajadores califica la gestión de quejas y sugerencias en la Municipalidad deficiente, malo y regular (ver tabla 12), también un 61% de los trabajadores evaluó los esfuerzos de la organización por mejorar la calidad de los servicios para los usuarios respondió deficiente, malo y regular (ver tabla 13) estos resultados indican la falta de implementación y métodos para mejorar la atención al usuario, ya que la municipalidad está al servicio para la población. es fundamental

emplear una retroalimentación y tomar en cuenta las quejas y sugerencias de los usuarios. Analizando la orientación al usuario como dimensión en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Estos resultados en conjunto respaldan la necesidad de desarrollar e implementar un plan de acción orientado al usuario dentro de la Municipalidad ya que nos permitirá identificar y atender las necesidades oportunas. En última instancia lo que se busca es analizar la orientación al usuario ya que busca atender las necesidades de la población y buena gestión en la municipalidad y atender las necesidades de la comunidad.

6. Se concluye que, al evaluar adaptabilidad y flexibilidad como dimensión para evaluar la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle es fundamental para mantenerse en el cambio. Se concluye que un 63% de los trabajadores califico como deficiente, malo y regular la capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno (ver tabla 14), el 58% de los trabajadores califico como deficiente, malo y regular la disposición que los trabajadores para aceptar e implementar cambios (ver tabla 15). sobre la frecuencia con la que se revisan y actualizan los procesos en la Municipalidad lo califican con un 69% de los encuestados como deficiente, malo y regular (ver tabla 16) observando estos resultados donde reflejan negativamente, ya que no están dispuestos a implementar cambios que impactan su trabajo, ya que prefieren a lo habitual. Estos resultados en conjunto respaldan la necesidad de desarrollar e implementar un plan de acción basado en fortalecer la adaptabilidad y flexibilidad dentro de la Municipalidad ya que nos permitirá mantenernos aptos para cualquier cambio imprevisto lo que se busca es analizar la adaptabilidad y flexibilidad ya que se alinearán con la Misión, Visión y objetivos de la municipalidad y las necesidades de la comunidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia municipal de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, implementar estrategias de innovación y planificación. Se recomienda implementar estrategias de comunicación efectiva entre trabajadores, y fomenten la cultura organizacional empleando las ideas nuevas e innovadoras para así los trabajadores se sientan valorados, tomados en cuenta y escuchados al momento de tomar decisiones los gerentes. También Se sugiere implementar programas de estímulo y capacitación constante para generar cordialidad y comunicación efectiva entre trabajadores.
2. Se recomienda a la gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, se sugiere implementar, fortalecer y mejorar las relaciones dentro de la municipalidad ya que fomenta confianza y se fortalece la amistad a entre trabajadores para que ellos puedan compartir inquietudes, aportes para el bienestar de la organización y con ello los trabajadores pueden tener la confianza de aceptar sus errores y aprender de sus errores a posibles eventualidades.
3. Se recomienda a la gerencia municipal de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, se sugiere implementar estrategias e incentivar a colaborar entre grupos de trabajo ya que se les permita intercambiar ideas en equipo para así cumplir metas y objetivos de las diferentes gerencias, también se quiere hacer hincapié sobre el cumplimiento de los objetivos se está cumpliendo con efectividad a pesar de no haber colaboración o trabajo en equipo en la Municipalidad.
4. Se recomienda a la gerencia municipal de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, implementar control interno, practicar valores, métodos para ser profesionales con vocación al servicio y así para ver la claridad de las políticas de conducta con las que se toman las decisiones para así garantizar los resultados aplicando la ética y la responsabilidad que son factores muy importantes para el desarrollo integral de la Municipalidad.

5. Se recomienda a la gerencia municipal de la municipalidad Distrital de Santa María del Valle, hacer un estudio profundo para detectar dónde está la falla o porque no se llega a atender y comprender las necesidades de la población una vez identificada capacitar a los trabajadores para atender las necesidades de la población, implementar la empatía garantizando y escuchando sugerencias y atender los reclamos ya que garantizan la satisfacción y bienestar de la municipalidad.

6. Se recomienda a la gerencia municipal de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, implementar estrategias para promover el cambio y la mejora ya que un cambio no siempre tiene que ser sinónimo de malestar sino también puede ser muy beneficioso para ella la municipalidad tiene que estar en constante cambio o innovación ya ello va permitir un buen desarrollo en la gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, R. (2011) *Emprendedor éxito* 4º Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Aguilar, L. (2015) *Gobernanza y gestión pública* 1º Edición Fondo de Cultura Económica Editorial.
- Arias, J. (2022) *Metodología de la investigación el método Arias para realizar un proyecto de tesis* 1º Edición Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Cantú, H, (2011) *Desarrollo en una cultura de calidad* 4º Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009) *comportamiento organizacional* 2º Edición Editorial McGraw Hill Educación.
- Daft, R. (2011) *Teoría y diseño organizacional* 10º Edición Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Dubrin, A. (2008) *Relaciones humanas comportamiento humano en el trabajo* 9º Edición PEARSON EDUCACIÓN Editorial.
- Espinoza, F y Justo, Y (2016) *Cultura organizacional en los alumnos de la escuela profesional de ciencias administrativas Unheval-Huánuco-2014-2015* [Tesis para optar el título de licenciada en administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco] <https://hdl.handle.net/20.500.13080/1104>.
- Franklin, E y Krieger, M (2011) *Comportamiento Organizacional enfoque para América Latina* 1º Edición Editorial Pearson Educación.
- Ferrer, C. (2021) *Cultura organizacional en trabajadores de un área de la municipalidad provincial de Barranca* [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo de Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62440/Ferrer_TCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guizar, R (2013) *Desarrollo Organizacional* 4º Edición Editorial McGraw Hill Educations.

- Hernández-Sampieri, R y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* 1º Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, J; Gallarzo, M y Espinoza, J. (2011) *Desarrollo organizacional enfoque latinoamericano* 1º Edición Pearson Educación Editorial.
- Koontz, H; Weihrich, H y Cannice, M. (2012) *Administración una perspectiva global y empresarial* 14º Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Moreno-Bastidas, G. y Pineda-López, R. (2021) cultura organizacional y desempeño docente en instituciones públicas de educación superior *Economía y Negocios*, <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i2.853>
- Newstrom, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo* 13º Edición McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Pablos, J. (2017) *Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad* 1º Edición Editoriales Independientes Mexicanas (AEMI).
- Piña, J. (2019) Liderazgo transcendental como estrategia para mejorar la cultura organizacional en tiempos de cambios y transformación en instituciones públicas *Revista Global Negotium*, 2(3) 2642-4800 <https://doi.org/10.53485/rgn.v2i3.96>
- Quijije Carrillo, I.A., Álvarez Montalvo, N.B., Guevara Santana, D.J., y Lujan Johnson, G.L. (2022) Percepción de la Cultura organizacional en profesionales de un hospital público Ecuador, 2022. *Revista Ciencia Latina* científica Multidisciplinar, 6(4) 2272-2287. DOI https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2751
- Rivas Cuica, A.C., Cultura organizacional de las Universidades públicas en municipio de Cabimas. *Revista de Investigación en Ciencia de la Administración Enfoques* 4(14) pp. 80-93 <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092001/621968092001.pdf>
- Robbins, S y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional* 15º edición Editorial Pearson.
- Sabrina, P. (2015) *Gestión de estrategia del talento humano en el sector público* 1º Edición Editorial Kimpres S. A. S.

- Soto, E. y Cárdenas, J. (2007) *Ética en las organizaciones* 1º Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Sotomayor, A. (2016) *Administración de los recursos humanos-su proceso organizacional* Editorial Universitaria UANL.
- Taípe, M (2023) *Cultura organizacional del personal docente y administrativo de la UGEL Surcubamba – Tayacaja – Huancavelica* [Tesis para optar el grado Académico de maestro en educación de la Universidad Nacional de centro del Perú escuela de posgrado Huancayo] <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9483>
- Vara, A. (2015) *Los 7 pasos para elaborar una tesis* 1º Edición Empresa Editora Macro EIRL.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Concepción Gonzales, A. (2025). *Análisis de la Cultura Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://.....>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Evaluación de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Santa María del Valle Huánuco – 2024

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>problema general: ¿Cómo es la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?</p> <p>problemas específicos: ¿Cómo es la innovación como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?</p> <p>¿Cómo es la atención a detalles como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?</p> <p>¿Cómo es el trabajo en equipo como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Evaluar la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Evaluar la innovación como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.</p> <p>Evaluar la atención a detalles como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.</p> <p>Evaluar el trabajo en equipo como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.</p>	<p>Cultura organizacional</p>	<p>-Innovación</p> <p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Ética y responsabilidad</p> <p>-Orientación al usuario</p> <p>-Adaptabilidad y flexibilidad</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Población: 100 colaboradores</p> <p>Muestra: 100 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de información:</p> <p>-Microsoft Excel.</p> <p>-Microsoft Word.</p>

¿Cómo es la ética y responsabilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?	Evaluar la ética y responsabilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.
¿Cómo es la orientación al usuario como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?	Evaluar la orientación al usuario como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.
¿Cómo es la adaptabilidad y flexibilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024?	Evaluar la adaptabilidad y flexibilidad como dimensión de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024.

ANEXO 2 INSTRUMENTO



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE

ESTIMADO TRABAJADOR:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado “Evaluación de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2024”, por tal motivo, nos encontramos en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, por lo que solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándole que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Instrucciones:

Marque con una “X” la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda en cada ítem.

Respuesta	Valoración
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Deficiente	1

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Innovación						
1	¿Cómo calificaría la frecuencia con la que se presentan nuevas ideas o propuestas innovadoras en la organización?					
2	¿Cómo calificaría el nivel de apoyo que brinda la dirección a la implementación de nuevas ideas?					
3	¿Cómo evaluaría la disposición de la organización para aceptar y aprender de los errores en los proyectos innovadores?					
Dimensión: Trabajo en equipo						
4	¿Cómo evaluaría la colaboración entre los diferentes departamentos de la organización?					
5	¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo?					
6	¿Cómo evaluaría la efectividad de su equipo para cumplir con los objetivos establecidos?					
Dimensión: Ética y responsabilidad						
7	¿Cómo calificaría la integridad con la que se toman decisiones en la organización?					
8	¿Cómo evaluaría la claridad de las políticas de conducta ética en la organización?					

9	¿Cómo evaluaría la frecuencia de las capacitaciones en ética dentro de la organización?					
Dimensión: Orientación al usuario						
10	¿Cómo calificaría la capacidad de la organización para identificar y atender las necesidades de los usuarios?					
11	¿Cómo calificaría la gestión de quejas y sugerencias en la organización?					
12	¿Cómo evaluaría los esfuerzos de la organización por mejorar la calidad de los servicios basándose en la retroalimentación de los usuarios?					
Dimensión: Adaptabilidad y flexibilidad						
13	¿Cómo evaluaría la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en su entorno?					
14	¿Cómo calificaría la disposición de los miembros de la organización para aceptar e implementar cambios?					
15	¿Cómo calificaría la frecuencia con la que se revisan y actualizan los procesos en la organización?					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN A LA INSTITUCIÓN

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Solicito: Autorización para realizar trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Santa Maria del Valle.

Dra. Katerin V. Espinoza Valenzuela

Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Santa Maria del Valle.

Yo, Angeli Karol Concepción Gonzales, identificado con DNI 76793967, con domicilio en el Jr. 28 de julio, Santa María del Valle – Huánuco; me presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, requiero realizar un trabajo de investigación para poder optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

En ese sentido, para llevar a cabo este estudio de manera rigurosa y cumplir con los lineamientos éticos correspondientes, es fundamental contar con su autorización, es por ello que recorro a su digno despacho para solicitar me conceda la autorización correspondiente para poder realizar el trabajo de investigación titulado **“Evaluación de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Santa María del Valle, periodo 2024”**, asegurando que toda información recopilada durante la investigación será tratado con fines únicamente académicos y los resultados finales del estudio estarán a disposición de su institución para los fines que estime pertinentes.

Esperando contar con su autorización para llevar a cabo esta investigación y contribuir así al crecimiento del conocimiento científico en nuestro Distrito, -quedo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Huánuco, 10 de setiembre de 2024.

Atentamente,





Angeli Karol Concepción Gonzales
DNI 76793967

ANEXO 4

CARTA DE AUTORIZACIÓN



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GERENCIA MUNICIPAL
"AVANCEMOS JUNTOS"

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento, Yo **KHATERIN ESTHEFANY ESPINOZA VALENZUELA**, identificado con DNI N° **72197323**, en condición de **GERENTE MUNICIPAL**, autorizo a **ANGELI KAROL CONCEPCIÓN GONZALES**, identificado con DNI N° **76793967**, a realizar la investigación titulada **"CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA DEL VALLE, PERIODO 2024"**.

Santa María del Valle, 11 de setiembre del 2024



DRA. KHATERIN ESTHEFANY ESPINOZA VALENZUELA
Gerente Municipal (e)

JR. Libertad S/N PLAZA DE ARMAS
Web: www.munisantamariadelvalle.pcb.pn
SANTA MARIA DEL VALLE HUÁNUCO- HUÁNUCO

ANEXO 5
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	ID	IDEAS_INNOVADORAS	IMPLEMENTACION_NUEV	DISPOSICION_ORGANIZACION	COLABORACION_DIFERENC	CALIDAD_COMUNICACION	EFFECTIVIDAD_EQUIPO	INTEGRIDAD_TOMADECISION	CLARIDAD_POLITICAS	FRECUENCIA_CAPACITACION	CAPACIDAD_ORGANIZACION	GESTION_QUERJAS	CALIDAD_SERVICIOS	ADAPTARSE_CAMBIO	IMPLEMENTACION_CAMBIO	PUNTO
1	1	1	5	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	
2	2	5	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	1	2	2	3		
5	5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	6	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
7	7	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
8	8	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	
9	9	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	10	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	11	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	
12	12	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	
13	13	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
14	14	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
15	15	4	3	3	3	5	5	4	4	1	3	2	3	3	3	
16	16	3	2	3	1	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	
17	17	4	5	5	4	5	5	5	1	2	2	2	2	1	2	
18	18	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	19	3	2	3	2	3	4	2	4	1	2	2	2	3	2	
20	20	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	
21	21	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	4	2	2	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

07:54 27/11/2024

Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	IDEAS_INNOVADORAS	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	IMPLEMENTACION_NUEV	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	DISPOSICION_ORGANIZACION	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	COLABORACION_DIFERENC	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	CALIDAD_COMUNICACION	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	EFFECTIVIDAD_EQUIPO	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	INTEGRIDAD_TOMADECISION	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CLARIDAD_POLITICAS	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	FRECUENCIA_CAPACITACION	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CAPACIDAD_ORGANIZACION	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	GESTION_QUERJAS	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	CALIDAD_SERVICIOS	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ADAPTARSE_CAMBIO	Número	8	0	¿Cómo evaluar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	IMPLEMENTACION_CAMBIO	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	PROCESO...	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

07:54 27/11/2024