

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA
INTENDENCIA DE ADUANA DE PUERTO MALDONADO EN EL AÑO
2020**

Tesis

Presentada por:

BACH. FRANCHEZCA CONSUELO MANRIQUE YUFRA

ORCID: 0000-0001-8089-1701

Asesor:

DRA. JEYMI FABIOLA ARIAS HANCCO

ORCID:0000-0003-3769-1776

Para obtener el Grado Académico de:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**

TACNA – PERU

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA
INTENDENCIA DE ADUANA DE PUERTO MALDONADO EN EL AÑO
2020”**

Presentada por:

Bach. Franchezca Consuelo Manrique Yufra

Tesis sustentada y aprobada el 17 de enero de 2023; ante el siguiente jurado
examinador:

PRESIDENTE: Dra. Eloyna Lucia Peñaloza Arana

SECRETARIO: Dra. Estela Eresvinda Lizana Puelles

VOCAL: Dr. Carlos Gustavo Márquez Quinto

ASESOR: Dra. Jeymi Fabiola Arias Hanco

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Franchesca Consuelo Manrique Yufra**, en calidad de **egresado** de la **Maestría en Administración y Dirección de Empresas**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI N° 73957123.

Soy autor de la tesis titulada:

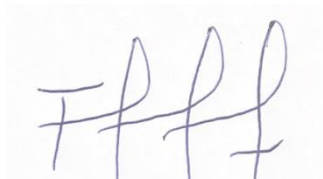
“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA INTENDENCIA DE ADUANA DE PUERTO MALDONADO EN EL AÑO 2020”

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin. Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual. Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto original que presento junto al mismo. Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedora de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada. Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o

invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de tercero con motivos de acciones, reclamaciones o conflicto derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 17 de enero de 2023.



Franchezca Consuelo Manrique Yufra
DNI N° 73957123

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, quien direcciona mi vida como guía, me bendice y da la fuerza para continuar con mis metas sin rendirme; por mi familia, en especial por mis padres quienes durante los momentos más difíciles siempre me han alentado; y a mis hermanos, que de todo corazón me ayudan a lograr otro propósito en la vida.

Agradecimientos

En estas líneas, expreso mi más profunda gratitud a muchas personas y colegas por su ayuda entusiasta en la investigación y redacción de esta tesis. En primer lugar, quiero agradecer a mi familia quienes me apoyaron durante este proceso, y a mi asesora Mg. Jeymi Fabiola Arias Hanco, quien me guía cada vez que necesito su consejo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Declaración jurada de autenticidad	v
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice de Contenidos	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Índice de Apéndices	xiii
Resumen	xiii
Abstract	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. <i>Interrogante principal</i>	4
1.2.2. <i>Interrogantes secundarias</i>	4
1.3. Justificación de la investigación	5
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. A nivel Internacional	7

2.1.2.	A nivel Nacional	9
2.1.3.	A nivel Local	10
2.2.	BASES TEÓRICAS	12
2.2.1.	<i>Cultura Organizacional</i>	12
2.2.2.	<i>Sentido de Pertenencia</i>	22
2.2.3.	<i>Datos institucionales de la entidad - ámbito de estudio</i>	29
2.3.	Definición de conceptos básicos	325
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		37
3.1.	Hipótesis	37
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	37
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	37
3.2.	Variables e indicadores	38
3.2.1.	<i>Identificación de la variable</i>	38
3.2.2.	<i>Indicadores</i>	39
3.3.	Tipo y diseño de investigación	39
3.3.1.	<i>Tipo de investigación</i>	39
3.3.2.	<i>Diseño de investigación</i>	40
3.4.	Nivel de investigación	40
3.5.	Ámbito y tiempo social de la investigación	41
3.6.	Población y muestra	41
3.6.1.	<i>Población</i>	41
3.6.2.	<i>Muestra</i>	42
3.6.3.	<i>Unidad de estudio</i>	42
3.7.	Procedimiento, técnicas e instrumentos	42
3.7.1.	<i>Procedimiento</i>	42

3.7.2. <i>Técnica</i>	42
3.7.3. <i>Instrumento</i>	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	44
4.1. Descripción del trabajo de campo	44
4.2. Diseño de la presentación de los resultados	44
4.3. Resultados	45
4.3.1. <i>Resultados de la variable 1: Cultura organizacional</i>	46
4.3.2. <i>Resultados de la variable 2: Sentido de pertenencia</i>	57
4.4. Prueba estadística	65
4.5. Comprobación de hipótesis	66
4.5.1. <i>Prueba de hipótesis general</i>	66
4.5.2. <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	67
4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	84
APÉNDICES	88

Índice de Tablas

Tabla 1	Resultado general de la variable Cultura organizacional	41
Tabla 2	Resultado general de la dimensión Dirección Estratégica	44
Tabla 3	Resultado general de la dimensión Adaptabilidad	46
Tabla 4	Resultado general de la dimensión Participación laboral	48
Tabla 5	Resultado general de la dimensión Consistencia del trabajo	50
Tabla 6	Resultado general de la variable Sentido de pertenencia	52
Tabla 7	Resultado general de la dimensión Psicológico-Social	54
Tabla 8	Resultado general de la dimensión Afectivo	56
Tabla 9	Resultado general de la dimensión Físico	58
Tabla 10	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	59
Tabla 11	Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la hipótesis general	61
Tabla 12	Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la primera hipótesis específica	62
Tabla 13	Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la segunda hipótesis específica	63
Tabla 14	Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la tercera hipótesis específica	64
Tabla 15	Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la cuarta hipótesis específica	65

Índice de Figuras

Figura 1	Resultado general de la variable Cultura organizacional	42
Figura 2	Resultado general de la dimensión Dirección Estratégica	44
Figura 3	Resultado general de la dimensión Adaptabilidad	46
Figura 4	Resultado general de la dimensión Participación laboral	48
Figura 5	Resultado general de la dimensión Consistencia del trabajo	50
Figura 6	Resultado general de la variable Sentido de pertenencia	52
Figura 7	Resultado general de la dimensión Psicológico-Social	54
Figura 8	Resultado general de la dimensión Afectivo	56
Figura 9	Resultado general de la dimensión Físico	58

Índice de Apéndices

Apéndice 01.	Matriz de consistencia	89
Apéndice 02.	Operacionalización de variables	91
Apéndice 03.	Instrumento de Investigación	92
Apéndice 04.	Validación de Instrumento	95
Apéndice 05.	Matriz de Datos	98
Apéndice 06.	Tablas de información descriptiva por indicadores, dimensiones y variables	100

Resumen

El presente trabajo de investigación se titula: “*La cultura organizacional y su relación con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020*”, tiene como objetivo general determinar la relación de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020. Para su abordaje se empleó una metodología de tipo de investigación básica, de diseño no experimental y de corte transversal, y presentando un nivel correlacional, siendo la población de 30 trabajadores, ejecutando un censo, y a quienes se implementó el cuestionario como instrumento, cuyos datos fueron procesados con el software IBM SPSS 21 para Windows. Con los resultados se concluyó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020, lo cual se determinó en función del valor de significancia menor de 0.05 dada la prueba Rho-Spearman, y que explica que la cultura organizacional en función de la adecuada dirección estratégica, adaptabilidad, participación laboral y consistencia del trabajo, son elementos que en consecuencia guardan relación también con un alto sentido de pertenencia, el cual se valoró en función del aspecto psicológico-social, afectivo y físico, los cuales son positivos en la Aduana.

Palabras clave: Cultura organizacional, dirección estratégica, adaptabilidad, participación laboral, consistencia del trabajo, sentido de pertenencia.

Abstract

This research work is entitled: Organizational culture and its relationship with the sense of belonging of the workers of the Customs Intendency of Puerto Maldonado in 2020, its general objective is to determine the relationship of the organizational culture and the sense of belonging of the workers of the Customs Administration of Puerto Maldonado in 2020. For its approach, a basic research type methodology was used, of non-experimental and cross-sectional design, and presenting a correlational level, with the population of 30 workers, executing a census, and to whom the questionnaire was implemented as an instrument, whose data were processed with the IBM SPSS 21 software for Windows. With the results, it was concluded that the organizational culture is significantly related to the sense of belonging of the workers of the Customs Administration of Puerto Maldonado in 2020, which was determined based on the significance value less than 0.05 given the Rho test -Spearman, and that explains that the organizational culture based on the adequate strategic direction, adaptability, labor participation and work consistency, are elements that are consequently also related to a high sense of belonging, which was valued according to the aspect psychological-social, affective and physical, which are positive in Customs.

Keywords: Organizational culture, strategic direction, adaptability, labor participation, work consistency, sense of belonging.

Introducción

El desarrollo de la tesis *La cultura organizacional y su relación con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020*, aborda un problema suscitado en la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, en la cual se ha detectado deficiencias para el aseguramiento de un contexto laboral favorable para sus trabajadores, a partir de ausencia de actividades y/o prácticas que velen debidamente por fortalecer la cultura organizacional y promover el sentido de pertenencia, lo cual se traduce en ausentismo, sobre carga laboral, entre otros que atentan contra el desempeño laboral.

Para el desarrollo de la investigación la tesis se plantea por medio de cinco capítulos, iniciando por ello con el Capítulo I: El problema, en el cual se desarrolla el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos de la tesis.

El Capítulo II: Marco teórico, se presentan los antecedentes del estudio, a nivel internacional, nacional y local, continuando con las bases teóricas en las que se analizan las teorías respecto a la cultura organizacional y sentido de pertenencia, y continuando con la definición de conceptos básicos.

En el Capítulo III: Marco metodológico, se formulan la hipótesis de investigación, continuando con la determinación de las variables e indicadores, además de la elección del tipo y diseño de investigación, nivel de investigación, ámbito y tiempo social del estudio, como también la determinación de la población y muestra, y procedimientos, técnica e instrumentos.

En el Capítulo IV: Resultados, se aborda los hallazgos dada la implementación de los instrumentos de recolección de datos, indicando además la

descripción del trabajo de campo, cómo se presenta el diseño de resultados, resultados de acuerdo a la medición por variables y dimensiones, seguido por el contraste de las hipótesis y la discusión de resultados.

Por último, en el Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, las cuales responden al cumplimiento de los objetivos, seguido por los puntos finales correspondientes a la bibliografía y anexos de la investigación.

Capítulo I: El Problema

1.1.Planteamiento del problema

Según Rodríguez y Romo (2013), actualmente las organizaciones tienen gran interés en mejorar las condiciones de las relaciones laborales con los trabajadores. En su proceso de desarrollo, muchos factores interfieren con la planificación de la gestión empresarial y producen cambios estratégicos concernientes a la construcción de una cultura organizacional efectiva. El estudio de la cultura organizacional es un fenómeno relativamente nuevo en el mundo. Antes de 1980, pocos autores se ocuparon de este tema. De acuerdo a Jones (2013), la cultura organizacional se compone de normas y valores resaltantes, que verifican a los miembros de la organización y sus interacciones con otros individuos de la misma.

Si existe una cultura clara dentro de la organización, los empleados se sentirán dedicados, lo que generará sentimientos al respecto, llevando al establecimiento de un vínculo importante entre la empresa y los suyos; es decir, un sentido de pertenencia. Este término, descrito por Chiavenato (2018), se entiende como la capacidad de considerar y sentirse parte de un grupo. Esta relación tiene como objetivo la consecución de objetivos personales y organizativos.

Las Aduanas del Perú no son ajenas a estas tendencias organizativas. Si bien su existencia inicial es brindar los recursos necesarios para que el estado pueda realizar sus funciones y lograr sus objetivos, la administración aduanera presenta deficiencias de aseguramiento de un contexto laboral favorable para sus trabajadores, a partir de ausencia de actividades y/o prácticas que velen debidamente por fortalecer la cultura organizacional y promover el sentido de pertenencia, lo cual se traduce en ausentismo, sobre carga laboral, entre otros que atentan contra el desempeño laboral. Estos aspectos mencionados, en su percepción positiva engloban lo que es el sentido de pertenencia, el cual se manifiesta como un

sentido de orgullo e identificación emocional con la existencia, comportamiento y sentimientos de todos los integrantes de la organización (Formanchuk, 2005).

En la ciudad de Puerto Maldonado, la realidad de la Intendencia de Aduana está caracterizada por los problemas antes descritos. Ello evidencia un riesgo a nivel laboral que atenta contra el cumplimiento de los objetivos laborales, lo que refleja que el compromiso laboral se vea comprometido y que, en consecuencia, además de no lograr de forma óptima los objetivos organizacionales, pueden traer consigo además de ausentismo o renuncias del personal en el peor de los casos. Es por ello, que surge la necesidad a través del presente estudio, de identificar cómo es la cultura organizacional y su relación con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020. Una vez evidenciado ello, se logrará información primaria que permita implementar medidas urgentes de mejora del ámbito organizacional, que fomenten un orgullo que debe proyectarse no solo entre los miembros de la entidad, sino también hacia la ciudadanía a partir de un buen rendimiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿Cómo se relaciona la dirección estratégica y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?

- ¿Cómo se relaciona la adaptabilidad y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?
- ¿Cómo se relaciona la participación laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?
- ¿Cómo se relaciona la consistencia del trabajo y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?

1.3. Justificación de la investigación

Para justificar la investigación se considera la relevancia del estudio según Hernández et al. (2014), es decir, a nivel teórico, metodológico y práctico.

A nivel teórico con la investigación se realiza un análisis de teorías que guardan relación con la cultura organizacional y con el sentido de pertenencia, lo que conduce a que estas sean tomadas en consideración para aplicarlos en la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

A nivel metodológico con la investigación se logra generar un precedente de cómo abordar el estudio de la cultura organizacional y del sentido de pertenencia, lo que es posible en función del método de investigación aplicado, el mismo que cuenta con la propuesta de instrumentación que se sirve de métricas para abordar la toma de datos, y a su vez, como un referente que se sirve como modelo para que futuros investigadores consideren la presente tesis como modelo para resolver problemáticas a futuro relacionadas con el objeto de investigación y con las variables en análisis.

A nivel práctico gracias a la investigación se genera información que explica cómo se percibe la cultura organizacional y cuáles son los niveles de sentido de pertenencia, y cuál es la relación entre las mismas, permitiendo dado ello que la

Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado cuente con información de la situación laboral sobre la que se desenvuelve el personal, y con ello decidir sobre estrategias que permita mejorar el ámbito laboral a partir de una cultura organizacional sólida y que motive el sentido de pertenencia, con lo cual el personal logrará una mayor motivación para lograr mejores desempeños que permitan el logro de los objetivos organizacionales.

1.4.Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la dirección estratégica y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.
- Determinar la relación de la adaptabilidad y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.
- Determinar la relación de la participación laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.
- Establecer la relación de la consistencia del trabajo y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel Internacional

Castillo et al. (2018), desarrollaron el trabajo titulado “Factores relacionados con el sentido de pertenencia en una empresa de servicios de alimentación”, de la Revista Ecopiloto, en Bogotá, Colombia. Tuvo como objetivo identificar los factores asociados al sentido de pertenencia en el área de producción en una empresa de servicios de alimentación y establecer las razones por las cuales los trabajadores ingresan a la empresa y a los pocos meses abandonan. El tipo de investigación fue cualitativo. La muestra estuvo conformada por 04 participantes, a quienes se les empleó una entrevista semiestructurada. Una vez realizado la recolección de datos y análisis de datos de manera estadística, se evidenció que los factores asociados al sentido de pertenencia de los trabajadores corresponden a aspectos como la estabilidad laboral, el salario, el reconocimiento, la familia y el aprendizaje, que fueron elementos constantes y comunes en las tres categorías analizadas. Asimismo, los resultados del trabajo mostraron que la empresa realiza actividades que involucran a los trabajadores; sin embargo, no han impactado en el sentido de pertenencia de éstos; por tal razón, estos hallazgos son útiles para que la empresa pueda intervenir a través de un plan de desarrollo y bienestar que se enfoque en la persona y en la organización.

Carrillo y Fernández (2018), realizaron la investigación titulada “Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial”, de la Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales de la UCAB, en Caracas, Venezuela. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Sentido de Pertenencia y el Compromiso Organizacional de los colaboradores. De acuerdo con las características de este estudio, correspondió a

una investigación de tipo correlacional, bajo un diseño de tipo de no experimental, transeccional. La muestra general fue de 105 colaboradores a los que se les aplicó un muestreo aleatorio estratificado. Los datos fueron procesados por medio del Programa SSPS, que permitió realizar el cálculo de los estadísticos descriptivos de las variables por separado y del coeficiente de correlación de Pearson. El mismo, arrojó un resultado de 0,345 y una significación de 0,00, indicando una relación positiva baja entre ambas variables, lo que permite confirmar la hipótesis planteada en la presente investigación de que, a mayor nivel de Sentido de Pertenencia percibido por los colaboradores del Grupo Vargas, mayor será el Compromiso Organizacional de estos con la empresa.

López (2017), elaboró la tesis “El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): factores que inciden en su desarrollo”, de la Revista CIFE, en Colombia. La investigación tuvo como objetivo identificar y analizar los factores que inciden en el Sentido de Pertenencia (SP) del trabajador para con la empresa. El tipo de investigación fue descriptivo. El análisis fue bibliográfico, y la muestra estuvo conformada por la información que se plasmó en la información secundaria obtenida. Después de analizado el análisis estadístico correspondiente, y analizado los factores de las variables, se llegó a la conclusión que el sentido de pertenencia como los valores organizacionales puede ser fortalecido a través del accionar de la gerencia de la empresa. Ello, a partir de la connotación de la cultura organizacional como producto de la interacción de los miembros de la organización y las características propias del trabajo y no como un modelo de imposición. Asimismo, el sentido de pertenencia se constituye como elemento principal en la identidad personal y grupal de la organización, como resultado de la interpretación de la cultura organizacional.

2.1.2. A nivel Nacional

Jáuregui y Marcalaya (2019), desarrollaron su tesis “Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú”, de la Revista Strategy, de la UNCP, en Huancayo. El objetivo principal fue establecer la relación que existe entre cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los administrativos de la Universidad Nacional del Centro Perú en el año 2018. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, y diseño no experimental. Se utilizó una muestra no probabilística de 60 administrativos entre nombrados, contratados y CAS. La información fue adquirida a través del instrumento de 02 cuestionarios: el primero de cultura organizacional y el segundo de relaciones interpersonales; los mismos que fueron validados por juicio de expertos, la confiabilidad fue constatada a través del Coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que el $\alpha = 0,651$ (instrumento confiable). Finalmente, se determinó que sí existe una relación directa y significativa 0,662 entre cultura organizacional y relaciones interpersonales en los administrativos del Edificio de Administración y Gobierno de la UNCP en 2018, comprobándose que es de vital importancia que estos dos aspectos vayan juntos para mejorar el ambiente laboral de los administrativos en la institución.

Cerna (2019), realizó la investigación titulada “Cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018”, de la Revista Científica Epigmalión, de la UNJFSC, en Huacho. Tuvo como objetivo establecer de qué manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La muestra estuvo constituida por 228 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 75,4% manifestaron que no están de acuerdo con los valores que maneja la municipalidad, en el caso del 71,5% mencionó no estar de acuerdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la

municipalidad. Así mismo, respecto al “Compromiso organizacional”, el 78,1% manifestaron que no existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona algún error que has podido cometer, el 48,5%. Finalmente, se determinó con el ($\rho=0.637$) que sí existe relación positiva entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

Espinoza y Gaspar (2018), elaboraron su tesis “Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018”, de la Revista de Investigación Oeconomicus, de la UNH, en Huancavelica. El objetivo principal fue determinar la relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018. El tipo de investigación fue básico, de nivel correlacional, y diseño no experimental transversa. La muestra estuvo compuesta por 45 profesionales de salud. Se realizó la obtención de datos a través de las técnicas de psicometría y encuesta, cuyos instrumentos fueron los cuestionarios. Una vez realizado la recolección de datos y análisis estadístico respectivo, se evidenció que el 22.3% (11) profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica presentaron una cultura organizacional flexible y bienestar laboral regular; y el 2.2% (01) presentó una cultura organizacional fuerte y bienestar laboral alta. Finalmente, se concluyó que sí existe relación entre cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018; puesto que el VT es menor que VC; es decir; 9.4877 es menor que 11,454 a un 5% de significancia estadística.

2.1.3. A nivel Local

Arias (2017), realizó la investigación titulada “La satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna. periodo de estudio: 2016 – 2017”, de la Revista Ingeniería Investiga, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar la relación

existente entre la satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna, para mejorar la imagen corporativa de la empresa. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel relacional y correlacional, y diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 68 clientes. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron las entrevistas, encuestas y análisis documental. Una vez procesada la información en el estadístico SPSS y aplicada la prueba R cuadrado, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.7854248, indicando que la relación existente entre las variables fue moderadamente fuerte, existiendo relación significativa. Así también se comprobó las hipótesis específicas en donde el nivel de satisfacción de los clientes del retail Maestro Perú en la ciudad de Tacna es regular y la imagen corporativa del retail Maestro Perú en la ciudad de Tacna es regular, por lo cual se alcanzaron los objetivos de la investigación.

Guerrero (2017), elaboró la tesis titulada “Identidad universitaria y rendimiento académico de los estudiantes de la escuela académico profesional de educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna- 2016”, de la Revista Ingeniería Investiga, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar la relación existente entre la identidad universitaria y el rendimiento académico de los estudiantes de los cuartos años de la Escuela Académico Profesional de Educación de la UNJBG- Tacna- 2016. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 59 universitarios, a quienes se les brindaron encuestas mediante el instrumento del cuestionario. Una vez realizado la tabulación de datos y análisis estadístico respectivo, se concluyó que no existe relación significativa entre la identidad universitaria y el rendimiento académico de los estudiantes de los cuartos años de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Es decir que, si el universitario se siente o no identificado con su universidad, es irrelevante para su rendimiento académico. Puede que sólo le interese estudiar y conseguir el título académico sin importarle lo que pase en la universidad y aun así obtener buenas calificaciones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Cultura Organizacional

Según Jones (2013), la cultura organizacional se compone de normas y valores resaltantes, que verifican a los miembros de la organización y sus interacciones con otros individuos de la misma.

Por otro lado, Lunenburg (2011) indica que la cultura organizacional es un conjunto de creencias, valores y normas. Estos influyen en la forma en que los trabajadores piensan, sienten y se comportan dentro de su organización.

Asimismo, Denison (2011) menciona que la cultura organizacional se refiere a los valores, creencias y principios que son la base del sistema de gestión de la organización, así como la base de una serie de prácticas y comportamientos de gestión que representan y fortalecen los principios básicos.

Chiavenato (2010) sostiene que la cultura organizacional es un conjunto de convenciones y hábitos determinados por los estándares, valores, actitudes y expectativas compartidas por todos los miembros de la organización. La cultura organizacional encarna las ideas principales de la empresa. La cultura organizacional no es algo tangible, no se observa ni se captura por sí misma, sino a través de sus efectos y resultados.

Finalmente, Bateman y Snell (2009) establecen que la cultura organizacional consta de ideas básicas sobre la organización, sus objetivos y las prácticas compartidas por los individuos dentro de la organización.

2.2.1.1.Importancia de la Cultura Organizacional

De acuerdo a Barney (1986), debido a la importancia de la cultura interior de la organización, la empresa trabaja en conjunto para cambiar sus valores y hábitos diarios para influir en la percepción de los empleados. La cultura organizacional es importante para todos los líderes, puesto que afecta las características que distinguen a las empresas públicas y privadas de las necesidades cambiantes del entorno empresarial.

En cualquier momento, la cultura de la organización estará profundamente influenciada por los éxitos y las experiencias pasadas sobre cómo adaptarse y sobrevivir. A medida que cambia el entorno empresarial, los líderes deben prever constantemente los cambios necesarios y controlar activamente la relación entre los requisitos ambientales y las capacidades organizativas.

2.2.1.2.Características de la Cultura Organizacional

Amorós (2007), identifica los atributos o características de la cultura organizacional, de la siguiente forma:

- *Innovación y toma de riesgos:* grado en que se alienta a los empleados a ser creativos y no correr riesgos.
- *Atención al detalle:* se espera que los empleados de calidad empleen en el momento de su trabajo.
- *Orientación a los resultados:* forma en que los gerentes se concentran en los resultados o en la producción de la institución más que en las técnicas y los procesos utilizados para alcanzarlos.
- *Orientación de las personas:* la gerencia tiene en cuenta las consecuencias de los resultados en sus trabajadores.

- *Orientación del equipo:* las tareas y responsabilidades se desarrollan de manera grupal a través de equipos de trabajo.
- *Energía:* los trabajadores son emprendedores y competitivos.
- *Estabilidad:* el desempeño y las actividades de la organización tienen como objetivo mantener una posición y no su crecimiento.

2.2.1.3. Tipos de Cultura Organizacional

Bateman y Snell (2009) sostienen que la cultura se puede estructurar con base en la flexibilidad para enfatizar el control y las prioridades internas o externas de la organización. Combinando estos dos aspectos, se pueden introducir en detalle 04 tipos de cultura organizacional. Estos se desarrollan a continuación:

- *La cultura del grupo:* Es introvertido y tolerante. Por lo general, se basa en valores y normas combinados con los padres. Frente a las normas organizacionales, la personalidad del personal institucional proviene de la seguridad, la traición y el compromiso a largo plazo. Tienden a enfatizar el progreso personal y valoran la intervención en la toma de decisiones. El posicionamiento estratégico relacionado con este modelo cultural es una fusión alcanzada por consenso. Los líderes deben actuar como asesores y facilitadores.
- *La cultura jerárquica:* Se enfrenta al exterior y tiene como objetivo controlar y mantener la coherencia. Tienen valores y normas relacionados con la burocracia. Valora la constancia y cree que una vez que las funciones se establezcan e implementen adecuadamente a través de reglas y tecnología, el personal se adaptará a las órdenes de la organización.
- *La cultura racional:* Es extrovertido y orientado al control. Sus principales objetivos son la planificación, el rendimiento y la eficiencia. Los miembros de

la agencia están motivados por la creencia de que las funciones ejecutivas les permitirán alcanzar los objetivos de la organización, por lo que serán recompensados.

- *Adhocracia*: Es exterior y tolerante. Esta cultura enfatiza cambios en el crecimiento, acceso a recursos y mejoras. Los miembros de la organización se guían por consideraciones de una función determinada o un atractivo ideológico. Su líder no se arriesga. Otros miembros también pueden tener sus propias características.

2.2.1.4. Enfoques de la Cultura Organizacional

Bellot (2011) sostiene que la cultura organizacional presenta principalmente 03 enfoques:

- Enfoque Cualitativo: Este método involucra los aspectos intangibles de la cultura de la organización que el ojo humano puede percibir como: valores, emociones, y así captar los aspectos subjetivos de cada cultura del sistema, los cuales se reflejan desde los miembros que conforman la organización.
- Enfoque Cuantitativo: Mide aspectos no observables a partir de materiales de investigación: creencias, actitudes, etc., que ayudarán a sus miembros a obtener resultados de todos los aspectos en el futuro.
- Enfoque Mixto: Aquí es necesario el trabajo conjunto de los dos primeros métodos, y se utilizarán las siguientes herramientas: entrevistas, encuestas, cuestionarios y observaciones. Esto conducirá al nivel de cultura organizacional en el que está involucrada la entidad.

2.2.1.5. Componentes de la Cultura Organizacional

Amaru (2009), señala que los componentes de más alto nivel son los que se pueden observar directamente: lenguaje, historia y comportamiento habitual. No se puede revelar los componentes más profundos (valores, creencias y premisas) a través de la observación directa, por lo que es más difícil su análisis.

a) Tecnología: Las organizaciones (y diversos grupos sociales) transforman el conocimiento y la experiencia en recursos, productos y servicios, desde hacer pan hasta explorar el código genético humano. La tecnología es el sistema de conocimiento que utilizan las personas y las organizaciones para resolver problemas. Aunque el término "tecnología" se refiere a artefactos, no se limita a eso. Por ejemplo, cada vez que escribimos, usamos tecnología.

Esto incluye la escritura en sí misma y es una herramienta de escritura, ya sea una computadora, lápiz y papel o tiza y pizarra. Todas las herramientas sociales, como las instituciones políticas (por ejemplo, elecciones) y las formas organizativas (empresas, cooperativas, sindicatos, gobiernos, fuerzas armadas), integran conjuntos de conocimientos para resolver problemas básicos de interacción con el entorno y la convivencia interna. Todos los grupos se enfrentan.

b) Símbolos: Los símbolos incluyen comportamientos y objetos que transmiten información y significado en la cultura organizacional. Son elementos como rituales, rituales, imágenes, hábitos y lenguaje. En algunas empresas, este componente de la cultura es muy importante porque realza el valor de la organización y el sentido de identidad colectiva. Cada firma tiene símbolos, pero en algunos son muy fuertes. Además de los tribunales, los gendarmes, las iglesias de diversas religiones y las universidades antiguas son ejemplos de organizaciones cuyos logotipos intentan impresionar a los miembros y al público exterior por igual:

- Lenguaje: Es el símbolo más importante y quizás el símbolo más llamativo. Se expresa a través del lenguaje y la terminología. Algunos idiomas son especiales, otros son universales. Sin embargo, al igual que hoy, muchas personas hablan inglés, lo que no significa que tengan la misma cultura.
- Arquitectura y vestuario: El papel del símbolo también lo juegan la estructura, las instalaciones y el vestuario. Estos son símbolos visibles que se utilizan para identificar y distinguir personas y organizaciones.
- Historias, mitos y héroes: Las historias y los mitos son elementos de las tradiciones orales, que se transmiten a la siguiente generación para perpetuar la cultura dominante. Una historia es una narrativa o secuencia de eventos sobre el fundador, la crisis, el éxito y otros eventos importantes del organizador. El mito es ficticio. Los héroes son personajes de historias y mitos. Los grandes atletas, fundadores de naciones, ideologías y religiones, creadores de importantes empresas o personas que superan dificultades a menudo son promovidos a héroes.
- Rituales y ceremonias: Son eventos estructurados y cuidadosamente coreografiados con significado, celebrando eventos y éxitos y manteniendo la memoria de las tradiciones. Tales actividades incluyen la ceremonia de graduación, la ceremonia de entrega de mando, y la autoridad solemne.

c) **Valores y creencias**: Los valores son la parte más íntima de la cultura organizacional. Incluyen creencias, prejuicios, ideologías y todas las actitudes y juicios de los miembros de la empresa con respecto a cualquier factor interno o externo. Algunos autores distinguen los valores declarados (o discurso oficial) de los valores reales que guían el comportamiento de las personas en la organización (Amaru, 2009).

2.2.1.6. Modelos relacionados a la Cultura Organizacional

Entre los principales modelos formulados en torno de la cultura organizacional presente en las empresas, existen varios reconocidos por autores doctos en el tema, los cuales gozan de aceptabilidad y vigencia a la fecha. A continuación, se citan los siguientes:

a) Modelo de Denison

El modelo de Denison (1990), argumenta que la cultura organizacional se puede describir en cuatro dimensiones generales: misión, adaptabilidad, participación y consistencia. Cada una de estas dimensiones generales se describen con más detalle a continuación:

- *Misión - Dirección e intención estratégicas*, Metas y objetivos y visión.
- *Adaptabilidad*: creación de cambios, enfoque al cliente y aprendizaje organizacional.
- *Participación - Empoderamiento*, orientación de equipo y desarrollo de capacidades.
- *Consistencia - Valores Fundamentales*, Acuerdo, Coordinación / Integración.

El modelo de Denison también permite una descripción amplia de la cultura desde fuera o desde dentro, así como flexibilidad y estabilidad. Este modelo se utiliza a menudo para diagnosticar problemas culturales en la organización.

b) Modelo de Schein

Según Schein (2004), la cultura es el atributo organizacional más difícil de cambiar, trasciende los productos, los servicios, el creador y líder de la organización y todos los demás atributos físicos de la misma. Su modelo organizacional aclara la cultura desde la perspectiva del espectador y la describe en 03 niveles:

- En el primer y más superficial nivel del modelo de Schein, los atributos organizativos que pueden ver, sentir y escuchar los observadores humildes, se denominan colectivamente “*artefactos*”. Incluye instalaciones visibles, mesas, mobiliario, premios y honores, la forma en que visten sus miembros, cómo todos interactúan visualmente entre sí y con personas ajenas a la organización, e incluso consignas de otras creencias operativas.
- El segundo nivel está relacionado con la cultura reconocida por los miembros de la organización: los “*valores*”. Los valores comunes son las preferencias de las personas por ciertos aspectos de la cultura organizacional (como la lealtad, el servicio al cliente). En este nivel, los valores locales y personales se expresan ampliamente dentro de la organización. Las creencias y suposiciones básicas incluyen la impresión de confianza y apoyo de las personas a la organización, y a menudo están profundamente arraigadas en la cultura de la organización. Por lo general, es posible estudiar el comportamiento organizacional a este nivel entrevistando a miembros de la organización y utilizando cuestionarios para recopilar actitudes hacia los miembros de la organización.
- En el tercer y más profundo nivel se encuentra la “*hipótesis furtiva de la organización*”. Estos son los elementos culturales invisibles y cognitivamente irreconocibles en las interacciones diarias entre los miembros de la organización. Estos también son elementos culturales tabú que a menudo se discuten en la organización. Muchas de estas reglas tácitas existen sin el conocimiento consciente de los miembros. Aquellos que tienen suficiente experiencia para comprender esta cultura organizacional más profunda tienden a adaptarse a sus atributos con el tiempo, mejorando así la invisibilidad de su existencia.

c) **Modelo de Dubrin**

De acuerdo a Dubrin (2008), existen 09 dimensiones, las cuales son:

- *Individualismo*: Actitud mental donde las personas primero se consideran a sí mismas como individuos y priorizan sus propios intereses.
- *Colectivismo*: Sostiene que los grupos y la sociedad, en lugar de los individuos, deben recibir la máxima prioridad.
- *Materialismo*: Énfasis en la autoafirmación y el acceso a dinero y suministros.
- *Interés por el bienestar de los demás*: Presta más atención a las relaciones interpersonales y atención al bienestar de los demás.
- *Formalidad*: Da gran importancia a las características culturales de la tradición, la etiqueta, las reglas sociales y el estatus social.
- *Informalidad*: Las características culturales están relacionadas con la minimización de las actitudes hacia las tradiciones, los rituales, las reglas sociales y el estatus social.
- *Orientación apremiante hacia el tiempo*: Es un rasgo cultural que ve el tiempo como un recurso escaso y tiende a ser impaciente.
- *Orientación displicente hacia el tiempo*: Característica cultural donde la gente ve el tiempo como un recurso inagotable y, por tanto, espera pacientemente.
- *Cultura de alto contexto*: Cultura que hace un extenso uso del lenguaje corporal.

2.2.1.7. Cultura Organizacional en el Perú

De acuerdo al Diario Gestión (2019), según la definición de Burdett, la cultura organizacional puede entenderse como “la personalidad de la organización”. Es un marco de referencia para entender cómo se configuran todas las relaciones en el trabajo, ya sean formales o informales. Por esta razón, es importante consultar a los directores generales y gerentes de recursos humanos de las principales empresas peruanas sobre cuáles creen que son las características de la cultura organizacional

de su empresa. Para ello, se realizó una encuesta a 355 empresarios para saber qué está pasando realmente en la cultura empresarial del Perú.

A partir de esto, es interesante ver cómo los encuestados señalan los valores compartidos como la principal evidencia de la cultura organizacional en su entorno laboral, muy por encima de creencias y hábitos. Los valores compartidos son solo la forma en que hacemos las cosas.

Los valores son los "músculos" que expresan el propósito de la empresa y permiten a los empleados progresar juntos. Los valores compartidos son tan positivos e importantes que se consideran evidencia primordial de la cultura empresarial.

En particular, al centrarse en los valores de la empresa, el compromiso se considera el valor más importante. Se configura entonces una apariencia positiva a partir de una representación compartida de los valores de la organización, que se refleja en el compromiso de todos.

Dado que los valores compartidos son lo que mueve a una empresa hacia adelante y son la característica más importante de una cultura organizacional, y el compromiso es el principal valor reconocido, es lógico que esta cultura se considere alineada con su visión y misión, lo que, para en cierta medida, es la encarnación de los valores.

Finalmente, esta apariencia se complementa con la percepción de un alto componente ético en el comportamiento de los colaboradores.

2.2.2. Sentido de Pertenencia

Según Chiavenato (2018), el sentido de pertenencia se entiende como la capacidad de considerar y sentirse parte de un grupo. En una organización, el sentido de pertenencia también se puede identificar como una relación utilizada por la empresa. Esta relación tiene como objetivo la consecución de objetivos personales y organizativos.

Por otro lado, Herrera (2012) indica que el sentido de pertenencia es la intensidad que ejerce cada colaborador sobre 03 factores (motivación, reconocimiento y compromiso), y su influencia se refleja en la realización de los objetivos de la organización de acuerdo con su campo y entorno de trabajo; cooperando así con la realización de los objetivos de la empresa.

Asimismo, De Pontes (2011) señala que el sentido de pertenencia se refiere a la ocupación colectiva y personal de una organización en ciertos aspectos, como visión, valores, símbolos, historia y misión, que se refleja en la identificación emocional y el orgullo de hacer las cosas, sentimientos y seres de todas las cosas.

Sunkel (2009) sostiene que el sentido de pertenencia es un conjunto de expresiones socio-psicológicas y culturales que muestran el grado de vinculación e identificación cívica con el conjunto de la sociedad y con los grupos que componen la sociedad. Estos elementos constituyen el pegamento básico que mantiene a la sociedad unida y conectada en esta base. Al mismo tiempo, influyen en la respuesta del participante a las formas específicas en que funcionan los diferentes mecanismos de inclusión-exclusión.

Finalmente, Formanchuk (2005) menciona que el sentido de pertenencia se refiere a la posesión individual y colectiva de los valores, visión, misión e historia de la organización, que se manifiesta como un sentido de orgullo e identificación

emocional con la existencia, comportamiento y sentimientos de todos los miembros.

2.2.2.1.Importancia del Sentido de Pertenencia

De acuerdo a Soler (2019), el sentido de pertenencia detalla el compromiso del empleado y el reconocimiento del valor de la organización, lugar de trabajo o sistema. Los trabajadores que no estén de acuerdo con lo que están haciendo no producirán buenos resultados porque es difícil dar lo mejor de sí mismos. Incluso, la información que transmite a otros puede perjudicarlo como líder o persona a cargo de la organización empresarial.

Un trabajador que se siente parte del entorno crea un vínculo emocional, se siente bien, trabaja con el equipo y habla con los demás sobre su trabajo, empresa, colega o jefe de manera positiva. Además, lo harán expresando su motivación y bienestar (por ende, se puede decir que la ley de la atracción les será beneficiosa).

Por lo tanto, para que los empleados se sientan orgullosos de unirse a su organización, deben existir las siguientes condiciones:

- *La membresía incluye estabilidad:* La persona debe sentir que trabajará en la empresa durante mucho tiempo.
- *Ser recompensado por su esfuerzo y buen trabajo, así como tener la posibilidad de hacer una carrera:* La motivación puede ser formativa, económica o por la posibilidad de desarrollo continuo dentro de la organización.
- *Tener el poder de cambiar las cosas:* Es necesario crear un espacio para escuchar tu voz, entender los pensamientos y poder cambiar algo. Es consistente que, si se pertenece a algo, se puede influir en él de alguna manera, de lo contrario no habrá sentido de pertenencia.

El sentido de pertenencia tiene que pasar por muchas actividades y cambios en las dinámicas establecidas, pero lo más importante es que el primer paso es hacer parte y empezar a crear el entorno, y dar sentido a la pertenencia como valor prioritario de la empresa (Soler, 2019).

2.2.2.2. Características del Sentido de Pertenencia

Hernández (2013) argumenta que no se deben descartar algunas características básicas que crean un sentido de pertenencia entre los colaboradores institucionales. Encontramos:

- *Información relacionada con la organización:* Se refiere a la naturaleza y rol de la organización, sus metas y estrategias, los resultados obtenidos, la escala y alcance de las operaciones, políticas y procedimientos, y los productos proporcionados.
- *Información relacionada con el trabajo:* Incluye todo lo que las personas necesitan saber, sus funciones y responsabilidades, las expectativas de ellas, los puntos que deben tenerse en cuenta al realizar evaluaciones de desempeño y la retroalimentación sobre el trabajo realizado por los trabajadores.
- *Asuntos que afectan a la vida personal y familiar:* Quienes se incorporan a la organización quieren conocer todo lo que afecta directa e indirectamente a su bienestar personal y familiar: beneficios, derechos, oportunidades de formación y promoción, normativa de seguridad y salud, políticas de gestión de recursos humanos, actividades culturales, actividades sociales y deportivas, donde ellos pueden participar.

2.2.2.3. Tipos de Sentido de Pertenencia

Brea (2014), categoriza los tipos de identidades relacionadas con la pertenencia, como se describe a continuación:

- **Identidad Individual:** Se refiere a la visión que una persona tiene de sí misma. Gente de hoy, gente de mañana. Se refiere a su propia definición. Es el individuo quien establece su propia imagen en la relación con otros individuos a través del proceso de internalización. El desarrollo humano se basa en varios procesos de crecimiento, que es la adquisición de la identidad personal, el cual es uno de los aspectos importantes de la autodefinición.
- **Identidad Social:** La identidad social concierne a aquellos aspectos de la autoimagen de un individuo, que se derivan de su comprensión de uno o más grupos sociales y del valor y significado emocional asociado a esa pertenencia. Asimismo, Turner (1990) señaló que este tipo de evaluación hace que las personas sientan que pertenecen a un determinado grupo, lo que profundiza la comprensión de las similitudes entre individuos y grupos y las diferencias con otros. Al mismo tiempo, esto conducirá al desarrollo paralelo de las actitudes y formas de comportamiento de las personas basadas en este sentido de pertenencia, y las personas expresan esta actitud y comportamiento mediante la creación de símbolos de identidad colectiva únicos.
- **Identidad de Lugar:** Según Greeno (1994), la identidad de lugar se refiere a las características adquiridas cuando las personas viven y ocupan el área o lugar, o sea, son las características que hacen que el lugar esté disponible (disponibilidad, posibilidad o accesibilidad). Especialmente conducen al desarrollo del territorio y el potencial de este. Es necesario comunicarse con el entorno entre personas y grupos, y transmitir a las personas las facilidades sin barreras, la disponibilidad y la información que brinda el albergue, y así

explicarán y establecerán el significado de sus expresiones en el proceso de enriquecimiento común.

2.2.2.4. Modelos del Sentido de Pertenencia

El sentido de pertenencia está muy relacionado con conceptos tales como la identidad organizacional y el compromiso presente en los trabajadores de una empresa. Es por ello, que podemos citar a continuación los siguientes modelos:

a) Modelo de la Identidad Social

La idea central de esta teoría sostiene que no importa cuán positiva sea la imagen que un individuo tiene de sí mismo en relación con el mundo físico y social que lo rodea, algunos aspectos de esta idea se atribuyen a su pertenencia a ciertos grupos sociales.

Por ello, se ha sugerido que parte del autoconcepto de un individuo estará determinado por su identidad social, es decir, su comprensión de su pertenencia a determinados grupos sociales y su sentido de pertenencia se verá afectado por su significado y valor emocional. Esto conducirá al desarrollo paralelo de actitudes y comportamientos basados en su sentido de pertenencia, para que las personas puedan expresarse mediante la creación de símbolos de identidad colectiva únicos (Brea, 2014).

Existe una especie de vínculo psicológico que hace que las personas se unan. Y cree que, para lograr este vínculo, la persona debe cumplir con 03 características:

- Diferenciar que pertenece al grupo.
- Ser consciente de que, por pertenecer a ese grupo, se le fija un denominador positivo o negativo.
- Sentir cierto afecto originario de la conciencia de pertenencia a un grupo.

Conectarse a través de un sentido de pertenencia implica un proceso de socialización. Según Levin, Moreland y Ryan, los procesos psicológicos importantes están latentes. Por ejemplo, la identificación con un miembro del grupo aumenta su influencia, mientras que el sentido de compromiso se refiere al apego al grupo y la construcción de un significado común que define la identidad del grupo y confirma su cohesión.

Por tanto, Turner define los grupos sociales como el resultado de la interdependencia funcional y psicológica entre los individuos con el fin de satisfacer necesidades, metas, verificar actitudes y valores. Además, también menciona que la identidad social no solo la genera un miembro formal del grupo, sino que también se genera por el hecho de que una parte de ella se siente y se reconoce con la comunidad formal. Por ende, el grupo conoce y comparte (Brea, 2014).

b) Modelo de Maslow

Para Maslow (2016), la motivación es la fuerza impulsora que los humanos deben satisfacer a través de la pirámide, donde sus necesidades se dividen en 05 categorías. Las necesidades básicas son las necesidades esenciales, que son necesidades relacionadas con la supervivencia; el segundo paso son las necesidades de seguridad y protección; el tercer paso está relacionado con nuestra personalidad social, es decir, la necesidad de afiliación o pertenencia; el cuarto paso está relacionado con la autodeterminación, estima y aquellas que identifican las necesidades. Finalmente, las más importantes son las necesidades de autorrealización. La idea principal es que las demandas más altas solo se pueden satisfacer cuando se satisfacen las demandas más bajas, es decir, solo cuando se satisface la demanda anterior, se puede pasar a la siguiente.

En la organización del trabajo, los empleados deben poder escalar la pirámide de necesidades y lograr la autorrealización personal desarrollando su propio potencial. Por lo tanto, el lugar de trabajo se considera un entorno social que debe satisfacer

las necesidades sociales, la pertenencia, la autoestima, el sentido de valor, el aprecio y la pertenencia a la organización. Todo lo cual debe satisfacer las necesidades y logros de los trabajadores de la organización con el fin de desarrollar su potencial y autorrealización (De Pontes, 2011).

c) Modelo de Vidal, Pol, Guardia y Peiró

Los autores Vidal, Pol, Guardia y Peiró (2004), formularon el siguiente modelo, mencionando como dimensiones del sentido de pertenencia:

- Psicológica-social: De acuerdo al análisis de Strayhorn (2019), esta dimensión se refiere a las necesidades que los seres humanos se sienten aceptados, necesarios, valorados e indispensables en un contexto específico y un grupo de personas. Enfatiza la importancia de la pertenencia como necesidad básica del individuo y su impacto emocional en la vida de las personas, resultando en sentimientos de satisfacción y alegría, como placer, alegría y felicidad. Sus indicadores son:

- Aceptación
- Indispensable
- Necesidad
- Valoración

- Afectiva: Según Vargas (1999) el sentido de pertenencia que se produce en un individuo surge de su deseo por una determinada comunidad, que se realiza al expresar sus sentimientos y emociones por los miembros del grupo y las condiciones que los unen para producir conexiones sociales, como también el ID del grupo que creó el perfil. Además, cuando las personas se sienten parte importante de la comunidad, el vínculo emocional que generan con la comunidad potenciará su sentido de lealtad, como la fidelidad, la confianza y la seguridad. Los indicadores relevantes relacionados con esta dimensión son:

- Conectividad social
- Deseo de pertenencia
- Expresión de emociones y afectos
- Identidad de grupo

- Física: Vargas (1999) establece que, en el proceso de generar un sentido de pertenencia a una comunidad específica, esta dimensión aborda el impacto del entorno natural alrededor de los seres humanos circundantes. Aquí, el entorno es absorbido por las personas y se convierte en parte básica de su desarrollo, el cual genera una sensación de ocupación e identificación con el espacio y las múltiples asociaciones que allí se originan. Además, se conceptualiza como un elemento representativo de los miembros del equipo. Los indicadores relevantes relacionados con esta dimensión son:

- Deseo de protección del espacio físico
- Interacción física
- Interacción simbólica
- Necesidad de permanencia

2.2.3. Datos institucionales de la entidad - ámbito de estudio

La investigación se desarrolló de forma estricta en la sede de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado. Se presentan los siguientes datos institucionales:

Ubicación

INTENDENCIA DE ADUANA PUERTO MALDONADO

**Intendencia de Aduana de
Puerto Maldonado**

Tambopata

Av. 26 de diciembre Nro. 157, distrito de
Tambopata - Puerto Maldonado

Misión

“Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo”.

Visión

“Convertirnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región”.

Finalidad

La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

También tiene como finalidad la implementación, la inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior y asegurando la correcta aplicación de los tratados y convenios internacionales y demás normas que rigen la materia.

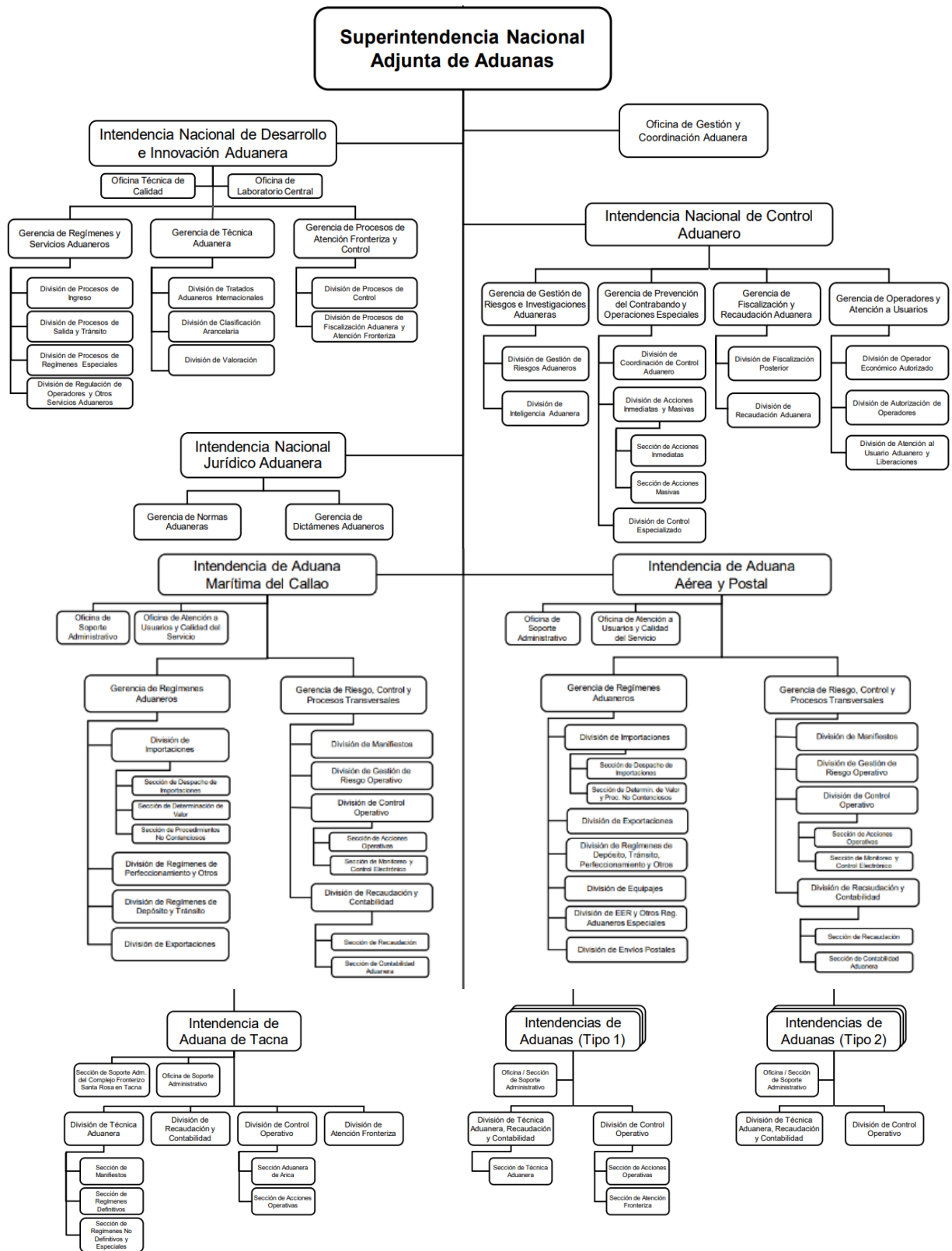


Figura 1: Estructura Orgánica de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.
 Fuente: (R.S. N° 000042-2022/SUNAT, vigente a partir del 01 de agosto de 2022)

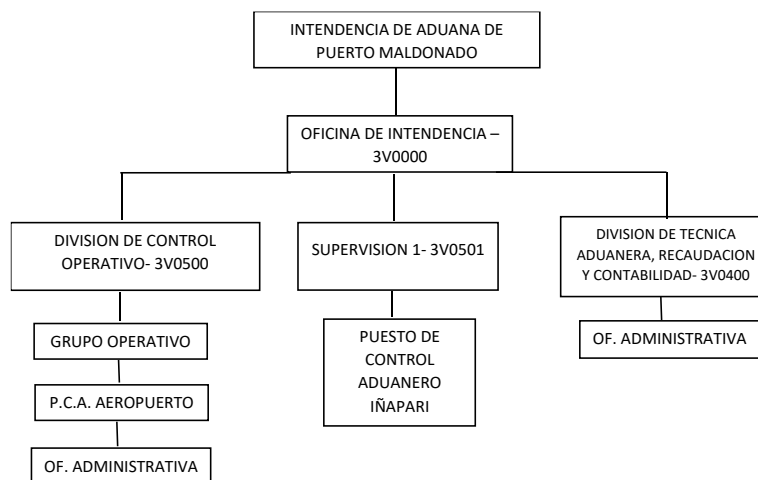


Figura 2: Estructura Orgánica de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.
Fuente: Elaboración propia.

Funciones y atribuciones de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

- Administrar los tributos internos del Gobierno Nacional, así como los conceptos tributarios y no tributarios cuya administración o recaudación se le encargue por Ley o Convenio Interinstitucional.
- Proponer al Ministerio de Economía y Finanzas la reglamentación de las normas tributarias, aduaneras y otras de su competencia.
- Expedir, dentro del ámbito de su competencia, disposiciones en materia tributaria y aduanera, estableciendo obligaciones de los contribuyentes, responsables y/o usuarios del servicio aduanero, disponer medidas que conduzcan a la simplificación de los trámites correspondientes a los regímenes aduaneros, así como normar los procedimientos que se deriven de éstos.

- Dictar normas en materia de organización y gestión interna en el ámbito de su competencia.
- Sistematizar y ordenar la legislación e información estadística de comercio exterior, a fin de brindar información general sobre la materia conforme a Ley, así como la vinculada con los tributos internos y aduaneros que administra.
- Celebrar acuerdos y convenios de cooperación técnica y administrativa en materia de su competencia.
- Promover, coordinar y ejecutar actividades de cooperación técnica, de investigación, de capacitación y perfeccionamiento en materia tributaria y aduanera, en el país o en el extranjero.
- Otorgar el aplazamiento y/o fraccionamiento para el pago de la deuda tributaria o aduanera, de acuerdo con la Ley.
- Solicitar, y de ser el caso ejecutar, medidas destinadas a cautelar la percepción de los tributos que administra y disponer la suspensión de las mismas cuando corresponda, de acuerdo a Ley.
- Controlar y fiscalizar el tráfico de mercancías, cualquiera sea su origen y naturaleza a nivel nacional.
- Inspeccionar, fiscalizar y controlar las agencias de aduanas, despachadores oficiales, depósitos autorizados, almacenes fiscales, terminales de almacenamiento, consignatarios y medios de transporte utilizados en el tráfico internacional de personas, mercancías u otros.
- Prevenir, perseguir y denunciar al contrabando, la defraudación de rentas de aduanas, la defraudación tributaria y el tráfico ilícito de mercancías, así como aplicar medidas en resguardo del interés fiscal.
- Desarrollar y aplicar sistemas de verificación y control de calidad, cantidad, especie, clase y valor de las mercancías, excepto las que estén en tránsito y transbordo, a efectos de determinar su clasificación en la nomenclatura arancelaria y los derechos que le son aplicables.

- Desarrollar y administrar los sistemas de análisis y fiscalización de los valores declarados por los usuarios del servicio aduanero.
- Resolver asuntos contenciosos y no contenciosos y, en este sentido, resolver en vía administrativa los recursos interpuestos por los contribuyentes o responsables; elevar los recursos de apelación y dar cumplimiento a las Resoluciones del Tribunal Fiscal, y en su caso a las del Poder Judicial.
- Sancionar a quienes contravengan las disposiciones legales y administrativas de carácter tributario y aduanero, con arreglo a Ley.
- Ejercer los actos y medidas de coerción necesarios para el cobro de deudas por los conceptos que administra.
- Mantener en custodia las mercancías y bienes incautados, embargados o comisados, efectuando el remate de los mismos cuando ello proceda en el ejercicio de sus funciones.
- Adjudicar mercancías de acuerdo a Ley.
- Desarrollar programas de información, divulgación y capacitación en materia tributaria y aduanera.
- Editar, reproducir y publicar oficialmente el Arancel Nacional de Aduanas actualizado, los tratados y convenios de carácter aduanero, así como las normas y procedimientos aduaneros para su utilización general.
- Determinar la correcta aplicación y recaudación de los tributos que administra y de otros cuya recaudación se le encargue, así como de los derechos que cobren por los servicios que prestan, de acuerdo a Ley.
- Liderar las iniciativas y proyectos relacionados con la cadena logística del comercio exterior cuando tengan uno o más componentes propios de las actividades aduaneras, coordinando con las entidades del sector público y privado que corresponda, las cuales deberán implementar los procesos armonizados que se establezcan

- Controlar y fiscalizar el ingreso, permanencia, transporte o traslado y salida de los bienes controlados que puedan ser utilizados en la minería ilegal, así como en la elaboración de drogas ilícitas.
- Ejercer las demás funciones que le señale la Ley.

2.3. Definición de conceptos básicos

- **Cultura Organizacional:** Es un conjunto de convenciones y hábitos determinados por los estándares, valores, actitudes y expectativas compartidas por todos los miembros de la organización (Chiavenato, 2010).
- **Enfoque cualitativo:** Involucra los aspectos intangibles de la cultura de la organización que el ojo humano puede percibir como: valores, emociones, y así captar los aspectos subjetivos de cada cultura del sistema, los cuales se reflejan desde los miembros que conforman la organización (Bellot, 2011).
- **Enfoque cuantitativo:** Mide aspectos no observables a partir de materiales de investigación: creencias, actitudes, etc., que ayudarán a sus miembros a obtener resultados de todos los aspectos en el futuro (Bellot, 2011).
- **Enfoque mixto:** Es necesario el trabajo conjunto de los dos primeros métodos, y se utilizarán las siguientes herramientas: entrevistas, encuestas, cuestionarios y observaciones. Esto conducirá al nivel de cultura organizacional en el que está involucrada la entidad (Bellot, 2011).
- **Identidad de lugar:** Se refiere a las características adquiridas cuando las personas viven y ocupan el área o lugar (Greeno, 1994).
- **Identidad individual:** Se refiere a la visión que una persona tiene de sí misma. Gente de hoy, gente de mañana. Se refiere a su propia definición (Brea, 2014).

- **Identidad social:** Son aspectos de la autoimagen de un individuo, que se derivan de su comprensión de uno o más grupos sociales y del valor y significado emocional asociado a esa pertenencia (Taifel & Fraser, 1978).
- **Lenguaje:** Es el símbolo más importante y quizás el símbolo más llamativo. Se expresa a través del lenguaje y la terminología. Algunos idiomas son especiales, otros son universal (Amaru, 2009).
- **Recursos:** Los recursos son los medios con que cuentan las organizaciones para realizar sus tareas y lograr sus objetivos. (Chiavenato, 2011).
- **Sentido de pertenencia:** Se refiere a la ocupación colectiva y personal de una organización en ciertos aspectos, como visión, valores, símbolos, historia y misión, que se refleja en la identificación emocional y el orgullo de hacer las cosas, sentimientos y seres de todas las cosas (De Pontes, 2011).
- **Símbolos:** Incluyen comportamientos y objetos que transmiten información y significado en la cultura organizacional. Son elementos como rituales, rituales, imágenes, hábitos y lenguaje (Amaru, 2009).

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1.Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

H1: La cultura organizacional se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

Ho: La cultura organizacional no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

H1: La dirección estratégica se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H0: La dirección estratégica no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La adaptabilidad se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H0: La adaptabilidad no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La participación laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H0: La participación laboral no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La consistencia del trabajo se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H0: La consistencia del trabajo no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

3.2. Variables e indicadores

3.2.1. *Identificación de la variable*

Variable 1: Cultura Organizacional

Variable 2: Sentido de Pertenencia

3.2.2. Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Cultura Organizacional (basado en el Modelo de Denison (2011))	Dirección Estratégica	Visión y Misión	Ordinal
		Metas y objetivos organizacionales	Ordinal
	Adaptabilidad	Enfoque al cliente	Ordinal
		Aprendizaje organizacional	Ordinal
	Participación laboral	Orientación de equipo	Ordinal
		Desarrollo de capacidades	Ordinal
	Consistencia del trabajo	Coordinación/Integración	Ordinal
	Variable 2: Sentido de Pertenencia (basado en el Modelo de Vidal, Pol, Guardia y Peiró (2004))	Psicológico-Social	Aceptación
Indispensabilidad			Ordinal
Necesidad			Ordinal
Valoración			Ordinal
Afectivo		Conectividad social	Ordinal
		Deseo de pertenencia	Ordinal
		Expresión de emociones y afectos	Ordinal
		Identidad de grupo	Ordinal
Físico		Deseo de protección del espacio físico	Ordinal
		Interacción física	Ordinal
		Interacción simbólica	Ordinal
		Necesidad de permanencia	Ordinal

3.3. Tipo y diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica. Ello implica que el estudio permanece sobre los planteamientos teóricos previos, es decir, en este caso sobre el modelo de Denison (2011) para comprender la Cultura Organizacional, y el modelo de Vidal, Pol, Guardia y Peiró (2004) para la variable Sentido de Pertenencia, los mismos que son aplicados en la presente investigación para lograr los hallazgos.

Para tal efecto se hizo uso para la medición lo siguiente:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

3.3.2. Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental debido a que como investigadora no se intervendrá sobre el contexto en el que se desenvuelven los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

Por otro lado, también presenta un diseño transversal puesto que el estudio se realizará en un solo momento, es decir solamente se hará un levantamiento de información.

3.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación propuesto es el correlacional, lo que permitirá determinar la relación entre la cultura organizacional y el sentido de pertenencia. La relación medible plantea una interdependencia entre las variables.

3.5.Ámbito y tiempo social de la investigación

La investigación se desarrolló de forma estricta en la sede de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, y el estudio estuvo dirigido al personal que labora en ella.

Respecto al ámbito de la investigación, el estudio se ejecutó en el año 2021, pero tomando en cuenta percepciones valorativas del año 2020 en cuanto a la cultura organizacional y el sentido de pertenencia.

3.6.Población y muestra

3.6.1. Población

La población se compuso por un total de 30 trabajadores de los cuales todos fueron nombrados (de acuerdo a Decreto Legislativo N°276), pertenecientes a la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

INTENDENCIA DE ADUANA DE PUERTO MALDONADO	
División de Control Operativo	21
División de Técnica Aduanera Recaudación y Contabilidad	9
TOTAL	30

Nota: Elaboración: Propia

3.6.2. Muestra

Para el presente estudio se considerará realizar un censo, lo que implica la evaluación del total de la población de estudio.

3.6.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio se conformó por los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

3.7. Procedimiento, técnicas e instrumentos

3.7.1. Procedimiento

El análisis de datos provino del procesamiento previo, el cual fue ejecutado con el programa estadístico IBM SPSS Windows Versión 21.

Con el programe en mención, especializado en estadística, se realizó las funciones siguientes:

- Tabulación de datos
- Elaboración de tablas y figuras
- Cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
- Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov
- Coeficientes de correlación estadística de Rho-Spearman

3.7.2. Técnica

Se empleó como técnica la encuesta.

3.7.3. *Instrumento*

Como instrumento, tomando en cuenta la técnica, se empleará el cuestionario, el cual está dirigido a los colaboradores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

Se propone un único cuestionario, en cuyo contenido se especifica las medidas de ambas variables.

Capítulo IV: Resultados

4.1.Descripción del trabajo de campo

Para el trabajo de campo se cumplió con una serie de procedimientos que permitieron la recolección de datos.

Los procedimientos ejecutados para resolver la investigación conllevan los siguientes pasos:

- En la aplicación de los instrumentos, se socializó de los objetivos de la investigación con el personal de la I.A. Puerto Maldonado, prosiguiendo con la aplicación de los instrumentos de investigación.
- Dada la aplicación se procedió con el procesamiento de los cuestionarios en el programa estadístico.
- Posteriormente se presentaron los resultados y análisis del estudio.

4.2.Diseño de la presentación de los resultados

La investigación, en todo lo concerniente al tratamiento estadístico, se procesó a través del programa IBM SPSS Statistics versión 25. Las tablas y figuras fueron elaboradas en SPSS y posteriormente se trasladaron a Microsoft Word.

Los resultados de la investigación se presentan según variables y dimensiones, siendo la estructura la siguiente:

Variable 1: Cultura organizacional

- Análisis general
- Análisis según dimensiones
 - Dimensión 1: Dirección estratégica
 - Dimensión 2: Adaptabilidad
 - Dimensión 3: Participación laboral
 - Dimensión 4: Consistencia de trabajo

Variable 2: Sentido de pertenencia

- Análisis general
- Análisis según dimensiones
 - Dimensión: Psicológico-social
 - Dimensión: Afectivo
 - Dimensión: Físico

Los hallazgos se presentan a continuación.

4.3.Resultados

De la información recogida se obtuvieron los siguientes resultados:

4.3.1. Resultados de la variable 1: Cultura organizacional

4.3.1.1. Análisis General

La variable *Cultura organizacional*, fue evaluada a partir de cuatro dimensiones: Dirección estratégica, adaptabilidad, participación laboral y consistencia de trabajo

Los resultados generales de la variable muestran valoraciones sumamente positivas que son indicador que la cultura organizacional en la institución está fortalecida, con trabajadores que indican sentirse identificados con el contexto laboral en la intendencia y dar cumplimiento adecuado a los objetivos laborales institucionales de la Aduana.

Los resultados tienen que el 76.67% de trabajadores indicó calificaciones en muy alto grado y otro 23.33% en alto grado.

En cuanto a la dimensión *Dirección estratégica*, obtuvo calificaciones positivas en función del 36.67% de calificaciones en alto grado y 63.33% en muy alto grado.

Así mismo, la dimensión *Adaptabilidad*, fue calificada positivamente, con el 33.33% de valores en alto grado y otro 66.67% en muy alto grado.

Por otro lado, la dimensión *Participación laboral*, fue valorada también positivamente, con el 13.33% de calificaciones en alto grado y con otro 88.67% de calificativos en muy alto grado.

Por último, la dimensión *Consistencia del trabajo*, fue valorada positivamente con el 23.3% en alto grado y el 76.67% en muy alto grado.

Los resultados se presentan mediante la siguiente tabla de resultados, la misma que presenta las frecuencias expuestas.

Tabla 1

Resultado general de la variable Cultura organizacional

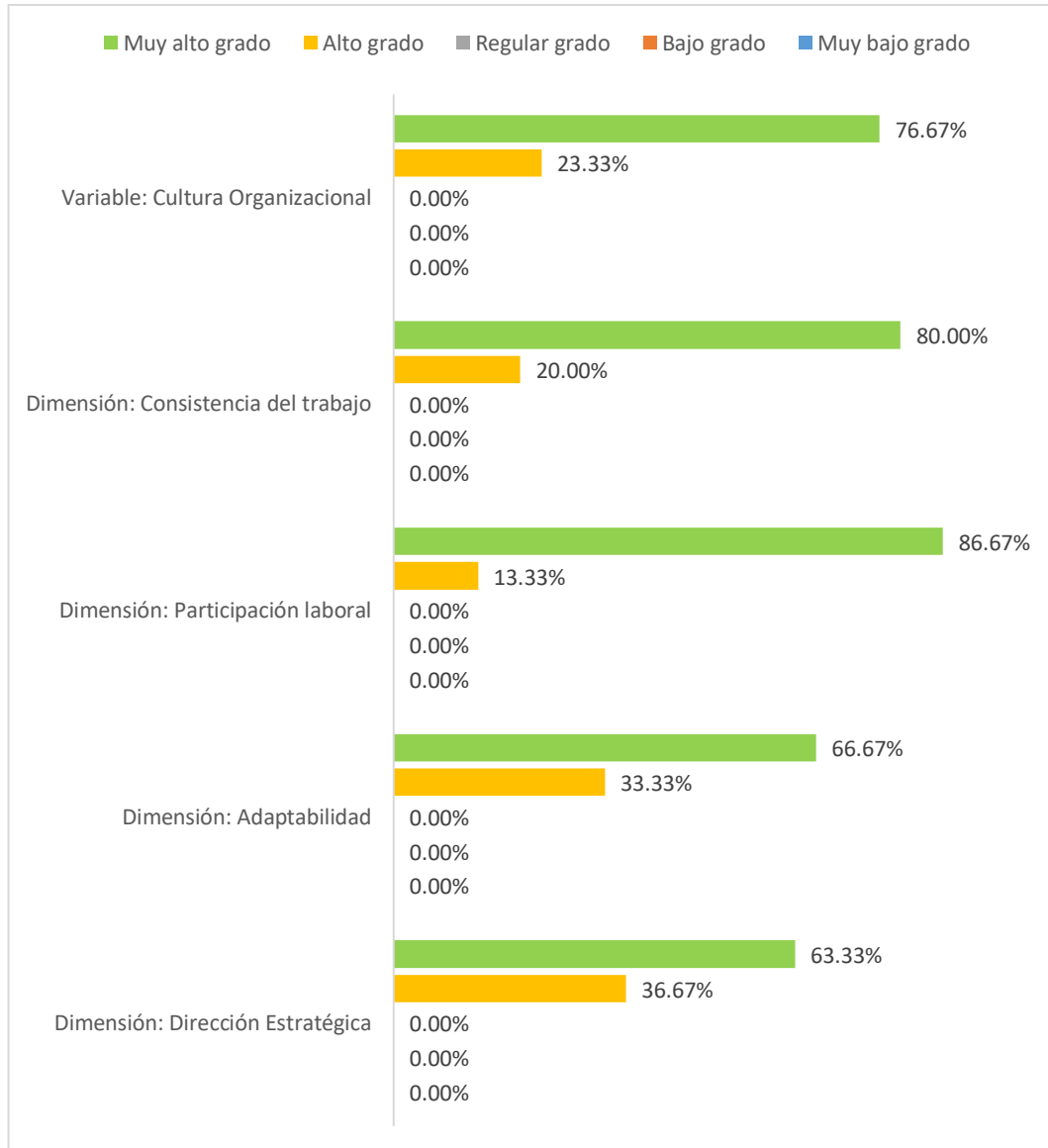
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Dimensión: Dirección Estratégica	0.00%	0.00%	0.00%	36.67%	63.33%
Dimensión: Adaptabilidad	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%
Dimensión: Participación laboral	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%	86.67%
Dimensión: Consistencia del trabajo	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%
Variable: Cultura Organizacional	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 1

Resultado general de la variable Cultura organizacional



Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.1.2. Análisis según dimensiones

4.3.1.2.1. Dimensión: Dirección Estratégica

La dimensión *Dirección Estratégica* fue medida en base a dos indicadores: Visión y Misión, y Metas y objetivos organizacionales.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 36.67% de calificaciones en alto grado y otro 63.33% en muy alto grado.

En cuanto al indicador visión y misión, los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 63.33% en muy alto grado, y que explican que la visión y misión de la entidad está claramente delimitada y esta ha sido compartida con los integrantes de la organización, y en la entidad las jefaturas comparten los valores organizacionales y motivan constantemente al personal para su cumplimiento y fines correspondientes.

Por otro lado, respecto al indicador metas y objetivos organizacionales, los hallazgos denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 73.33%, que las metas organizacionales de la entidad están claramente definidas y éstas se han compartido con el personal, los objetivos organizacionales de la entidad están claramente definidas y éstas se han compartido con el personal y la entidad tiene una visión estratégica, alineada a las políticas de gobierno, a favor de la población.

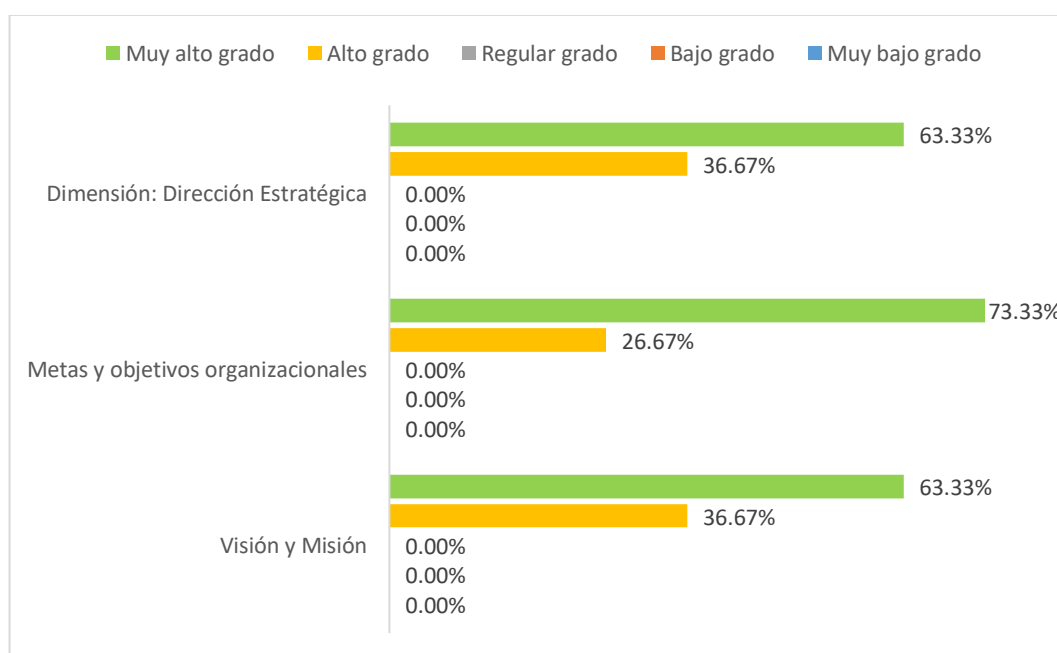
Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 2*Resultado general de la dimensión Dirección Estratégica*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Visión y Misión	0.00%	0.00%	0.00%	36.67%	63.33%
Metas y objetivos organizacionales	0.00%	0.00%	0.00%	26.67%	73.33%
Dimensión: Dirección Estratégica	0.00%	0.00%	0.00%	36.67%	63.33%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 2*Resultado general de la dimensión Dirección Estratégica*

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.1.2.2. Dimensión: Adaptabilidad

La dimensión *Adaptabilidad* ,fue medida en base a dos indicadores: enfoque al cliente y aprendizaje organizacional.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 23.33% de calificaciones en alto grado y otro 76.67% en muy alto grado.

En cuanto al indicador enfoque al cliente, los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 76.67% en muy alto grado, y que explican que la labor de la entidad tiene un enfoque en brindar un buen servicio a los usuarios que demandan de los servicios de la Intendencia de Aduana, en la entidad los usuarios son lo primero y la entidad motiva y capacita al personal para que este logre brindar un servicio de calidad a los usuarios esto es connotado en los resultados presentados.

Por otro lado, respecto al indicador aprendizaje organizacional, los hallazgos denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 70%, que en la entidad se promueve el aprendizaje organizacional a fin de mejorar las competencias del personal que labora en ella, en la entidad se evalúa el rendimiento del personal y se motiva a la mejora y cambio, en la entidad existe posibilidad de reforzar mis conocimientos, habiendo un aprendizaje continuo, esto conlleva a que el personal se sienta identificado y valorado en la institución.

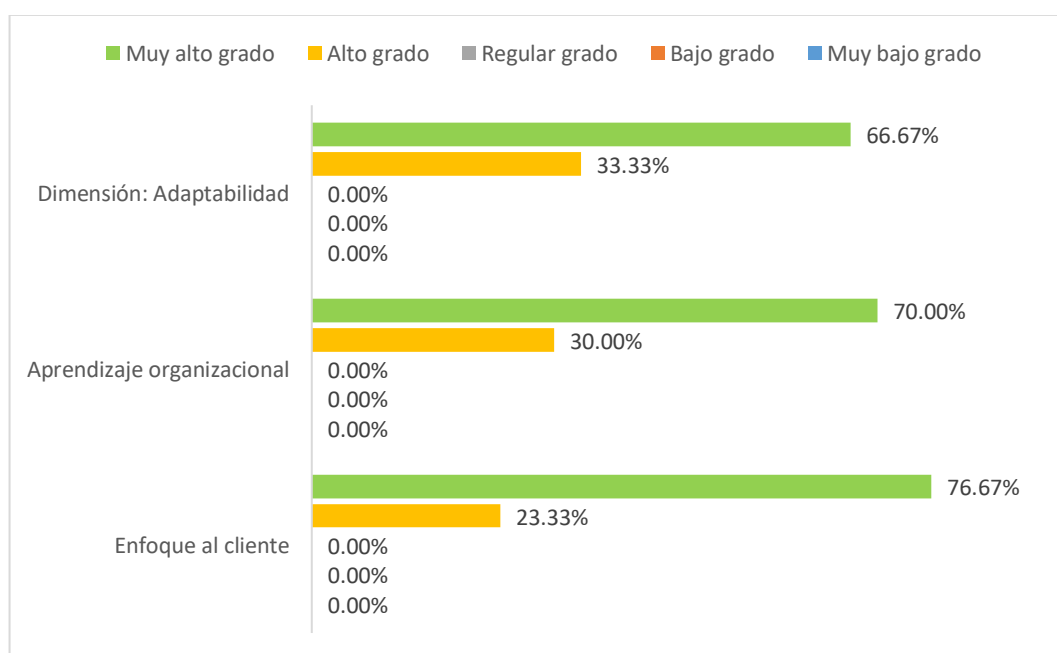
Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 3*Resultado general de la dimensión Adaptabilidad*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Enfoque al cliente	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%
Aprendizaje organizacional	0.00%	0.00%	0.00%	30.00%	70.00%
Dimensión: Adaptabilidad	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 3*Resultado general de la dimensión Adaptabilidad**Nota.* Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.1.2.3. Dimensión: Participación laboral

La dimensión *Participación laboral* fue medida en base a dos indicadores: orientación de equipo, y desarrollo de capacidades.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 13.33% de calificaciones en alto grado y otro 86.67% en muy alto grado.

En cuanto al indicador orientación de equipo, los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 76.67% en muy alto grado, y que explican que en la entidad se promueva el trabajo en equipo y que los miembros del equipo mantienen una adecuada relación.

Por otro lado, respecto al indicador desarrollo de capacidades, los hallazgos denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 86.67%, que en la entidad se promueve el desarrollo de capacidades a fin de mejorar la participación de los integrantes de la institución, se capacita constantemente al personal para que estos a su vez realicen de forma adecuada sus labores y puedan adquirir mayor conocimiento para sus funciones.

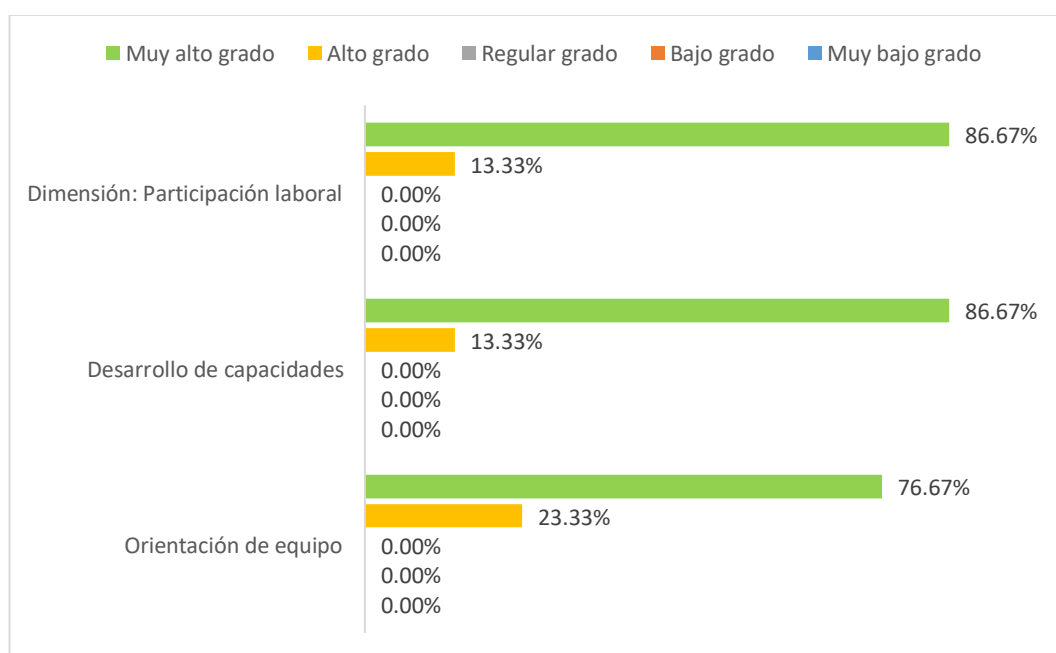
Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 4*Resultado general de la dimensión Participación laboral*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Orientación de equipo	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%
Desarrollo de capacidades	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%	86.67%
Dimensión: Participación laboral	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%	86.67%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 4*Resultado general de la dimensión Participación laboral**Nota.* Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.1.2.4. Dimensión: Consistencia del trabajo

La dimensión *Consistencia del trabajo* fue medida en base a un indicador: coordinación/integración.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 20% de calificaciones en alto grado y otro 80% en muy alto grado.

Dado ello, en cuanto al indicador coordinación/integración., los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 86.67% en muy alto grado, y que explican que en la entidad se promueve la coordinación entre las diferentes áreas y la integración de las labores, en la entidad se promueve la comunicación entre las diferentes áreas institucionales, en el área de trabajo existe una buena comunicación entre los miembros y la entidad se preocupa por motivar al personal mediante actividades de integración con el fin que su personal se sienta en un ambiente laboral beneficiado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 5

Resultado general de la dimensión Consistencia del trabajo

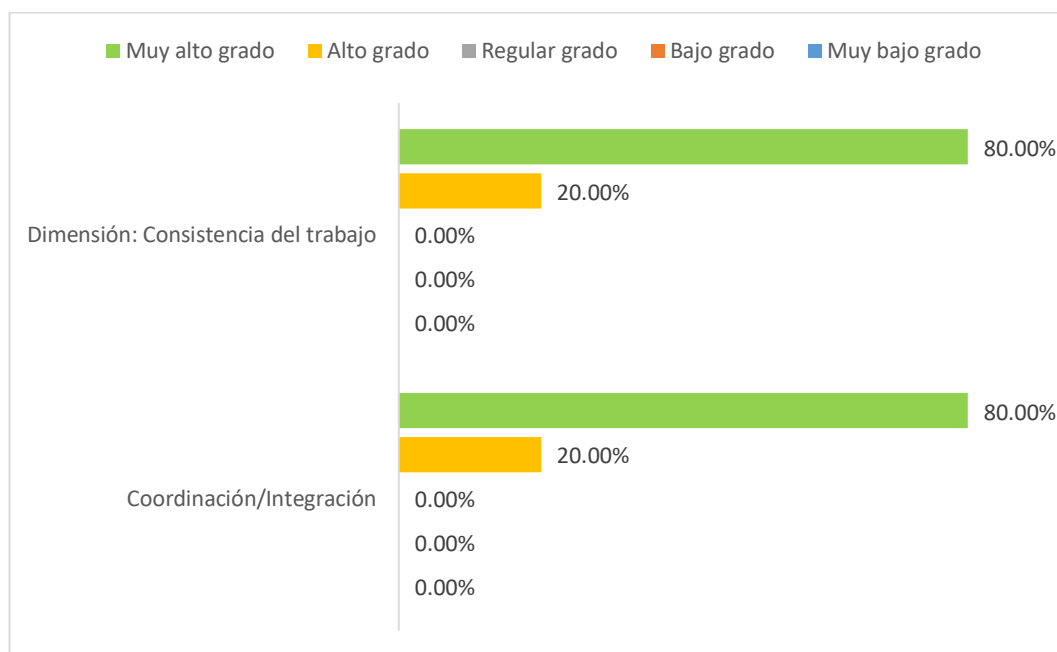
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Coordinación/Integración	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%
Dimensión: Consistencia del trabajo	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 5

Resultado general de la dimensión Consistencia del trabajo



Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.2. Resultados de la variable 2: Sentido de pertenencia

4.3.2.1. Análisis General

La variable *Sentido de pertenencia*, fue evaluada a partir de tres dimensiones: psicológico-social, afectivo y físico.

Los resultados generales de la variable muestran valoraciones sumamente positivas que son indicador que los trabajadores sienten que la institución es parte fundamental de sus vidas, sintiéndola como propia, y lo cual trae consigo un afecto y sensación especial para decidir además continuar laborando y siendo parte de la Aduana.

Los resultados tienen que el 80% de trabajadores indicó calificaciones en muy alto grado y otro 20% en alto grado.

En cuanto a la dimensión *Psicológico-social*, obtuvo calificaciones positivas en función del 26.67% de calificaciones en alto grado y 73.33% en muy alto grado.

Así mismo, la dimensión *Afectivo*, fue calificada positivamente, con el 10% de valores en alto grado y otro 90% en muy alto grado.

Por otro lado, la dimensión *Físico*, fue valorada también positivamente, con el 20% de calificaciones en alto grado y con otro 80% de calificativos en muy alto grado.

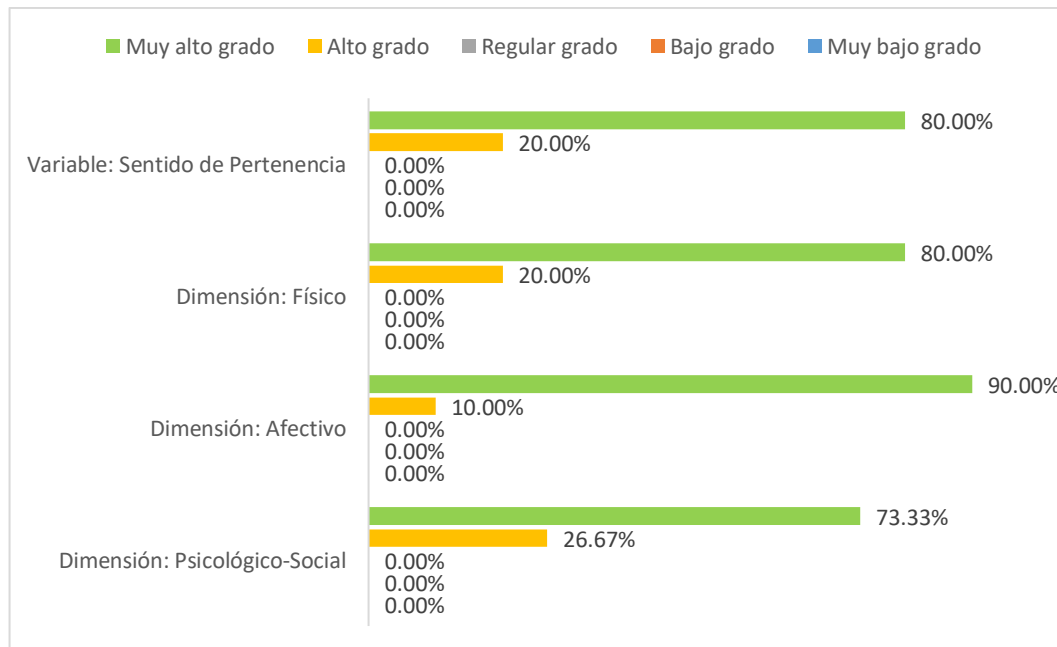
Los resultados se presentan mediante la siguiente tabla de resultados, la misma que presenta las frecuencias expuestas.

Tabla 6*Resultado general de la variable Sentido de pertenencia*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Dimensión: Psicológico-Social	0.00%	0.00%	0.00%	26.67%	73.33%
Dimensión: Afectivo	0.00%	0.00%	0.00%	10.00%	90.00%
Dimensión: Físico	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%
Variable: Sentido de Pertenencia	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 6*Resultado general de la variable Sentido de pertenencia**Nota.* Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.2.2. Análisis según dimensiones

4.3.2.2.1. Dimensión: Psicológico-Social

La dimensión *Psicológico-Social* fue medida en base a cuatro indicadores: aceptación, indispensabilidad, necesidad y valoración.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 26.67% de calificaciones en alto grado y otro 73.33% en muy alto grado.

En cuanto al indicador aceptación, los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 73.33% en muy alto grado, y que explican que los trabajadores se sienten aceptados como parte de la institución y se sienten aceptado por los compañeros de las áreas que se encuentran en la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

Por otro lado, respecto al indicador indispensabilidad, los hallazgos denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 66.67%, que los trabajadores consideran que su labor es indispensable para que la entidad y que las tareas que realizan son sumamente importantes en el área de trabajo.

Además, respecto al indicador necesidad, los resultados denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 70%, que el trabajo que desarrollan en la entidad es sumamente necesario a favor de la misma, y el área en el que trabajan necesita de su labor a fin que pueda operar de forma óptima.

En tanto, el indicador valoración, fue valorado mayormente en muy alto grado con el 70%, lo que explica que los trabajadores sienten que su trabajo es realmente valioso y consideran que son una pieza fundamental para que la entidad pueda operar.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 7

Resultado general de la dimensión Psicológico-Social

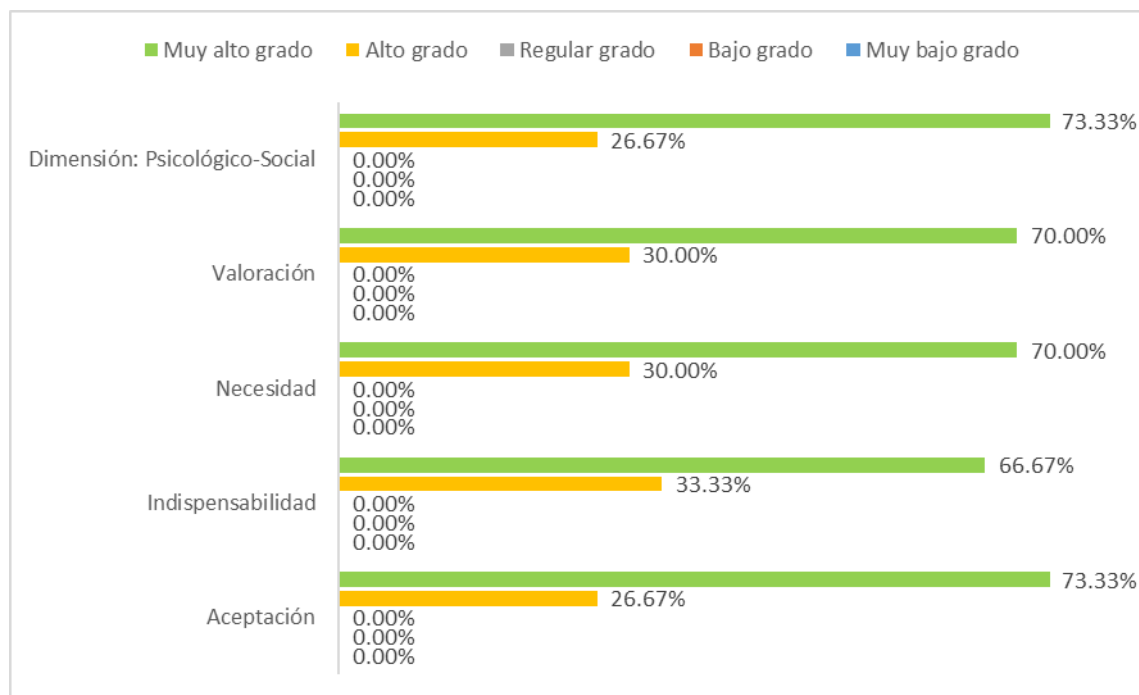
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Aceptación	0.00%	0.00%	0.00%	26.67%	73.33%
Indispensabilidad	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%
Necesidad	0.00%	0.00%	0.00%	30.00%	70.00%
Valoración	0.00%	0.00%	0.00%	30.00%	70.00%
Dimensión: Psicológico-Social	0.00%	0.00%	0.00%	26.67%	73.33%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 7

Resultado general de la dimensión Psicológico-Social



Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.2.2.2. *Dimensión: Afectivo*

La dimensión *Afectivo* fue medida en base a cuatro indicadores: conectividad social, deseo de pertenencia, expresión de emociones y afectos, e identidad de grupo.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 10% de calificaciones en alto grado y otro 90% en muy alto grado.

En cuanto al indicador conectividad social, los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 90% en muy alto grado, y que explican que los trabajadores consideran tener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, además que en la institución los trabajadores comparten un clima laboral adecuado, de cooperación y trabajo en equipo.

Por otro lado, respecto al indicador deseo de pertenencia, los hallazgos denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 90%, que a los trabajadores les gusta ser parte de la Aduana y ser parte de la Aduana es algo importante para sus vidas.

Respecto al indicador expresión de emociones y afectos, los resultados presentan calificaciones mayormente positivas con el 80% en muy alto grado, y que explican que, según los trabajadores, e la entidad tienen libertad para expresar sus emociones y afectos, y en esta existe un clima familiar y de confianza entre los miembros del equipo.

En tanto, respecto al indicador identidad de grupo, los hallazgos denotan, con calificaciones mayormente en muy alto grado debido al 76.67%, que los trabajadores se sienten identificados con el grupo de trabajo y orgullosos de formar parte del equipo de trabajo.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 8

Resultado general de la dimensión Afectivo

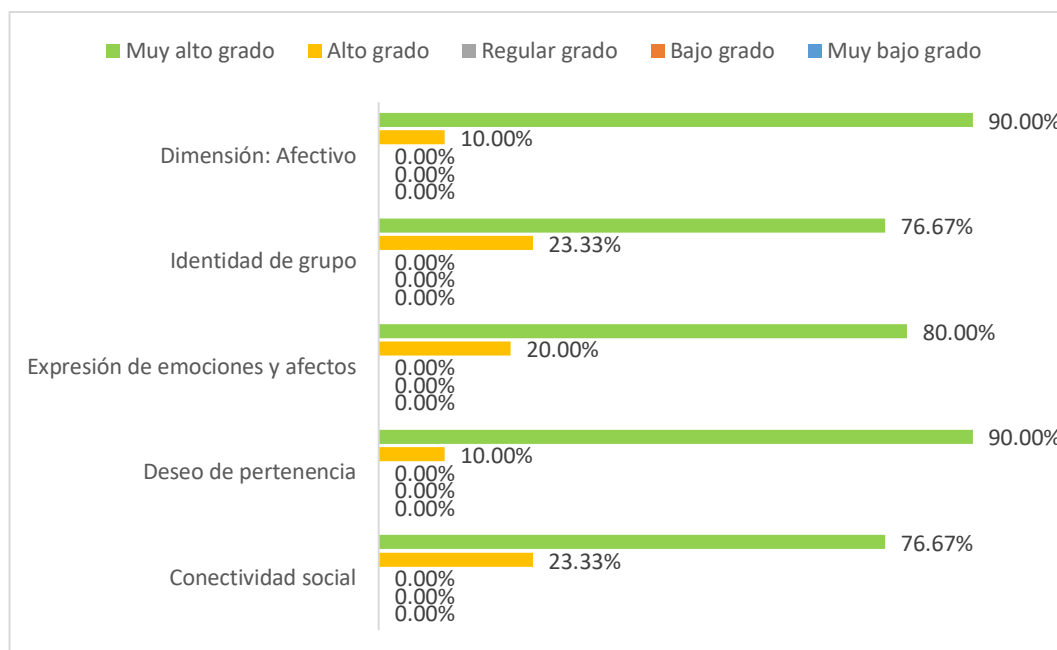
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Conectividad social	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%
Deseo de pertenencia	0.00%	0.00%	0.00%	10.00%	90.00%
Expresión de emociones y afectos	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%
Identidad de grupo	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%
Dimensión: Afectivo	0.00%	0.00%	0.00%	10.00%	90.00%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 8

Resultado general de la dimensión Afectivo



Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.3.2.2.3. *Dimensión: Físico*

La dimensión *Físico* fue medida en base a cuatro indicadores: deseo de protección del espacio físico, interacción física, interacción simbólica y necesidad de permanencia.

Los resultados de la dimensión muestran calificaciones mayormente positivas, en base a un 20% de calificaciones en alto grado y otro 80% en muy alto grado.

En cuanto al indicador deseo de protección, los resultados muestran calificaciones mayormente positivas con el 76.67% en muy alto grado, y que explican que los trabajadores son cuidadosos con cuidar las instalaciones de la entidad, considero que es una responsabilidad, además de instar a sus compañeros a cuidar los recursos físicos que se disponen para realizar el trabajo.

Por otro lado, respecto al indicador interacción física, los hallazgos denotan, con calificativos mayormente en muy alto grado debido al 86.67%, que los trabajadores cuidan de forma adecuada el uso de recursos asignados a su puesto de trabajo y cuidan del mantenimiento de los equipos asignados procurando dar un buen uso.

Respecto al indicador interacción simbólica, los resultados presentan calificaciones mayormente positivas con el 76.67% en muy alto grado, y que explican que se sienten orgullosos de formar parte de la entidad y la Aduana es una institución de la cual se sienten sumamente orgulloso de formar parte.

En tanto, respecto al indicador necesidad de permanencia, los hallazgos denotan, con calificaciones mayormente en muy alto grado debido al 70%, que a los trabajadores les gustaría seguir siendo parte de esta institución y no cambiarían la Aduana por alguna otra entidad si tuviera la oportunidad.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de resultados según frecuencias acumuladas y porcentuales.

Tabla 9

Resultado general de la dimensión Físico

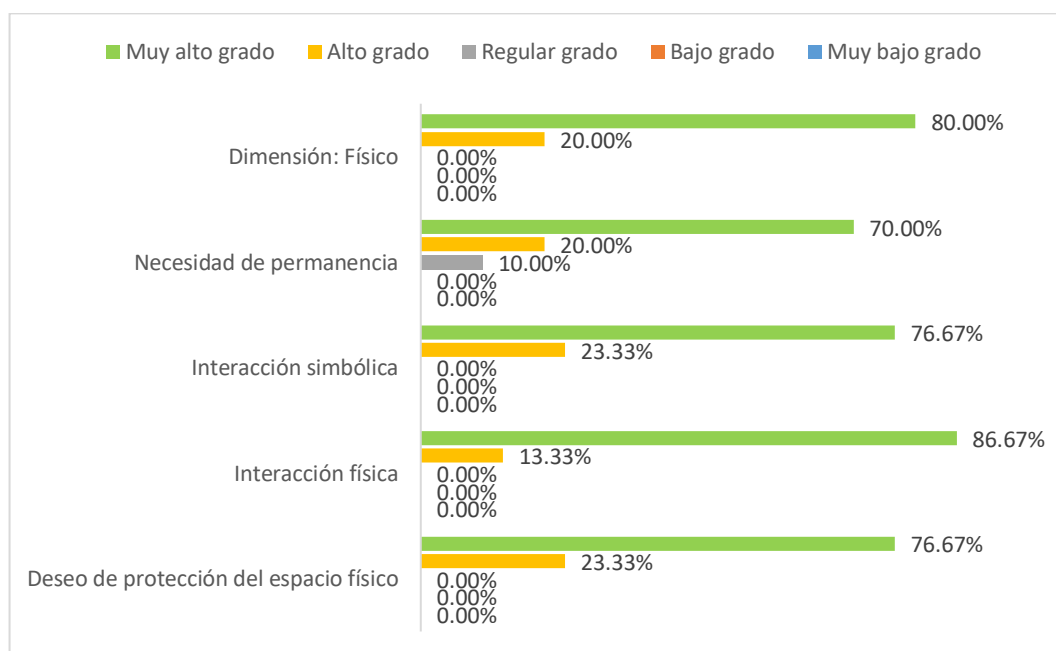
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Deseo de protección del espacio físico	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%
Interacción física	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%	86.67%
Interacción simbólica	0.00%	0.00%	0.00%	23.33%	76.67%
Necesidad de permanencia	0.00%	0.00%	10.00%	20.00%	70.00%
Dimensión: Físico	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

Igualmente, la siguiente figura muestra los hallazgos gráficamente.

Figura 9

Resultado general de la dimensión Físico



Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows Versión 21

4.4.Prueba estadística

La elección de la prueba de correlación que mejor se ajuste al contraste de la hipótesis depende de la existencia o no de distribución normal en la data.

Ello se determina en función de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde:

Si el Valor de significancia >0.05 : Existe distribución normal

Si el Valor de significancia <0.05 : No existe distribución normal

Tras ejecutar la prueba tenemos:

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Competencias	
		gerenciales	Cultura organizacional
N		30	30
Parámetros normales(a,b)	Media	4.77	4,30
	Desviación típica	.430	,500
Diferencias más extremas	Absoluta	.473	,408
	Positiva	.294	,408
	Negativa	-.473	-,257
Z de Kolmogorov-Smirnov		2.590	2.676
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Como se aprecia el valor de significancia es menor de 0.05, hecho que determina que no existe distribución normal, por lo cual se recomienda ejecutar la prueba de correlación de Rho-Spearman.

Tal como indica Marcano (2016) para el coeficiente de correlación de Rho-Spearman se toma en consideración los siguientes valores para determinar la fortaleza de la correlación.

0: Relación nula

0 – 0.20: Relación muy baja

0.20 – 0.40: Relación baja

0.40 – 0.60: Relación moderada

0.60 – 0.80: Relación alta

0.80 – 1: Relación muy alta

4.5.Comprobación de hipótesis

4.5.1. Prueba de hipótesis general

La hipótesis general plantea:

Ho: La cultura organizacional no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La cultura organizacional se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

Dada la aplicación de la prueba de Rho-Spearman, los resultados son:

Tabla 11

Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la hipótesis general

			Cultura organizacional	Competencias gerenciales
			1	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Competencias gerenciales	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Debido a que el valor de significancia calculado es menor de 0.05 se decide aprobar la hipótesis alterna formulada, tomando en cuenta que se ha demostrado que si existe relación significativa. Por otro lado, se determina una relación moderada en función del coeficiente de correlación.

4.5.2. Prueba de hipótesis específicas

4.5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

La primera prueba específica plantea:

H0: La dirección estratégica no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La dirección estratégica se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

Dada la aplicación de la prueba de Rho-Spearman, los resultados son:

Tabla 12

Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la primera hipótesis específica

			Variable: Sentido de Pertenencia	Dimensión: Dirección Estratégica
Rho de Spearman	Variable: Sentido de Pertenencia	Coefficiente de correlación	1.000	.657(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Dimensión: Dirección Estratégica	Coefficiente de correlación	.657(**)	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
		N	30	30

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Se aprecia que el valor de significancia calculado es menor de 0.05, por lo que se decide aprobar la hipótesis alterna formulada, puesto que se ha demostrado que si existe relación significativa. Así mismo, se determina una relación moderada en función del coeficiente de correlación.

4.5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La segunda prueba específica plantea:

H0: La adaptabilidad no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La adaptabilidad se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

Dada la aplicación de la prueba de Rho-Spearman, los resultados son:

Tabla 13

Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la segunda hipótesis específica

			Variable: Sentido de Pertenencia	Dimensión: Adaptabilidad
Rho de Spearman	Variable: Sentido de Pertenencia	Coefficiente de correlación	1.000	.707(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Dimensión: Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	.707(**)	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
		N	30	30

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Se ha obtenido un valor de significancia calculado menor de 0.05, por lo que se decide aprobar la hipótesis alterna formulada, tomando en cuenta que se ha demostrado que si existe relación significativa. Además, se determina una relación moderada en función del coeficiente de correlación.

4.5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

La tercera prueba específica plantea:

H0: La participación laboral no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La participación laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

Dada la aplicación de la prueba de Rho-Spearman, los resultados son:

Tabla 14

Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la tercera hipótesis específica

			Variable: Sentido de Pertenencia	Dimensión: Participación laboral
Rho de Spearman	Variable: Sentido de Pertenencia	Coefficiente de correlación	1.000	.539(**)
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	30	30
	Dimensión: Participación laboral	Coefficiente de correlación	.539(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	30	30

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Puesto que el valor de significancia calculado es menor de 0.05 se decide aprobar la hipótesis alterna formulada, habiendo demostrado que si existe relación significativa. Así también, se determina una relación moderada en función del coeficiente de correlación.

4.5.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

La cuarta prueba específica plantea:

H0: La consistencia del trabajo no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

H1: La consistencia del trabajo se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

En base a la aplicación de la prueba de Rho-Spearman, los resultados son:

Tabla 15

Prueba de correlación de Rho-Spearman para el contraste de la cuarta hipótesis específica

			Cultura organizacion al	Dimensión: Consistencia del trabajo
Rho de Spearman	Variable: Sentido de Pertenencia	Coeficiente de correlación	1.000	1.000(**)
		Sig. (bilateral)	.	.00
		N	30	30
	Dimensión: Consistencia del trabajo	Coeficiente de correlación	1.000(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.00	.
		N	30	30

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Se tiene que el valor de significancia calculado es menor de 0.05 por lo que se decide aprobar la hipótesis alterna formulada, habiendo demostrado que si existe relación significativa. En tanto, se determina una relación moderada en función del coeficiente de correlación.

4.6. Discusión de Resultados

Los resultados del estudio han demostrado que en la entidad existen percepciones favorables respecto al desempeño de la cultura organizacional, lo que explica que en la institución existe una adecuada dirección estratégica, adaptabilidad a los contextos, se motiva la participación laboral y el trabajo es consistente.

Por otro lado, también se ha demostrado que existen muy altos niveles de sentido de pertenencia que explican que los trabajadores se sienten profundamente identificados con la Aduana, tanto a nivel psicológico-social, afectivo y físico.

El resultado de una cultura organizacional positiva es que los trabajadores desarrollen un favorable sentido de pertenencia, y lo cual es también conveniente para la organización debido a que ello permitirá garantizar la permanencia de los trabajadores en la entidad y con ello desempeños laborales que permitan el logro de los objetivos organizacionales.

Estos hallazgos se relacionan con los antecedentes citados, tal como es el caso de Castillo, Gil, Gómez, Samudio y Zocadagui (2018), quienes destacan que el sentido de pertenencia y que permite generar mayor involucramiento de los trabajadores para con la entidad, y como es el caso de la Aduana, denotan que existe un bienestar positivo de parte de los trabajadores sobre su trabajo en la institución.

Así mismo, el sentido de pertenencia es un elemento de la cultura organizacional, al igual que lo sostiene López (2017), tomando en cuenta que ello conduce a que los trabajadores logren una interacción positiva con los miembros de la entidad y que logren una mayor adaptabilidad a las características del trabajo, constituyéndose como un elemento fundamental para que se impulsen los valores organizacionales y sean considerados durante la labor.

Lograr una cultura organizacional positiva y que ello motive el sentido de pertenencia son sin lugar a duda factores que permitirán que los trabajadores ganen mayor posibilidad de lograr desempeños laborales positivos, y tal como explican Murcia y Ramírez (2015), ello se puede traducir en dedicación, puntualidad y mayor compromiso para que se busque lograr los objetivos y metas organizacionales.

Por ello resulta sumamente importante que los esfuerzos organizacionales se dirijan a que se logre una cultura organizacional positiva, debido a que, además de motivar mayor sentido de pertenencia, permite generar un clima de trabajo en el que las relaciones interpersonales no se vean afectadas, y tal como indican Jáuregui y Marcalaya (2019), resulta en un elemento de vital importancia para mejorar el ambiente laboral en una entidad.

Así mismo, en un nivel menos profundo como lo es el sentido de pertenencia, tal como indica Cerna (2019), la cultura organizacional es un factor que influye sobre el compromiso organizacional, haciendo que los trabajadores muestren mejores actitudes para con los demás y para con el trabajo que realizan.

La cultura organizacional genera en los trabajadores una mayor sensación de bienestar laboral y con ello inclusive satisfacción laboral, lo cual motivará su sentido de pertenencia, tal como también sostiene Espinoza y Gaspar (2018), habiendo una relación directa y positiva, es decir, a medida que la cultura organizacional sea más fuerte es posible también que el bienestar laboral sea también alto.

En consecuencia, lograr un adecuado sentido de pertenencia, en función de los mejores desempeños, también repercutirá en el servicio que se brinda a los usuarios, y tal como indica Arias (2017), ello mejora su satisfacción y también la imagen corporativa.

Por último, lograr mayor sentido de pertenencia motiva la identidad, y tal como indica Guerrero (2017), es posible con ello que el rendimiento y productividad en las actividades que ejecuta el personal, obteniendo por ello buenos desempeños de los colaboradores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

CONCLUSIONES

1. La cultura organizacional se relaciona significativamente con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020, lo cual se determinó en función del valor de significancia menor de 0.05 dada la prueba Rho-Spearman, y que explica que la cultura organizacional en función de la adecuada dirección estratégica, adaptabilidad, participación laboral y consistencia del trabajo, son elementos que en consecuencia guardan relación también con un alto sentido de pertenencia, el cual se valoró en función del aspecto psicológico-social, afectivo y físico, los cuales son positivos en la Aduana.
2. La dirección estratégica se relaciona de forma significativa el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020, comprobado de acuerdo a la prueba Rho-Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, y que da cuenta que en la institución existe una adecuada sensibilización respecto a la visión y misión organizacionales, además de motivar el cumplimiento de las metas y objetivos, y lo cual trae consigo también una relación positiva y directa con el sentido de pertenencia.
3. La adaptabilidad se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020, lo cual se determinó en función del valor de significancia menor de 0.05 dada la prueba Rho-Spearman, y que explica que en la entidad se procura un adecuado enfoque sobre los usuarios y se motiva el aprendizaje organizacional, hecho que trae consigo que el sentido de pertenencia sea positivo.

4. La participación laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020, comprobado de acuerdo a la prueba Rho-Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, y que da cuenta que en la entidad existen valores positivos en cuanto al enfoque sobre la orientación de equipo y desarrollo de capacidades, y lo cual permite que los trabajadores desarrollen un adecuado sentido de pertenencia respecto a la Aduana.

5. La consistencia del trabajo tiene relación significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020, lo cual se determinó en función del valor de significancia menor de 0.05 dada la prueba Rho-Spearman, y que explica que en la Aduana se logra una adecuada coordinación e integración entre los trabajadores, y ello genera que se logre motivar el sentido de pertenencia en los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la Aduana de Puerto Maldonado, mediante el Área de Personal, ejecute un Plan de Cultura Organizacional que incluya el diseño de manuales dirigidos a los trabajadores en los que se resalte los valores organizacionales e información relativa a la cultura de trabajo, y que estos sean además comunicados mediante visitas dirigidas a cada área, y con refuerzos informativos frecuentes, a fin de que dicha información esté siempre presente en el día a día de la organización.
2. Es preciso que se programe, por iniciativa de la Intendente de forma semanal, una reunión con los trabajadores de las diferentes áreas, y en ella se promueva la asimilación de la cultura organizacional, haciendo recuerdo de la visión misión, y el cumplimiento de las metas y objetivos, compartiendo para ello información que sea fundamental para el logro.
3. La Aduana de Puerto Maldonado, mediante el Área de Personal, debe considerar programar un taller de capacitación en servicio al usuario por lo que se propone un equipo de clima laboral dentro de la Intendencia, contando para ello con especialistas en el servicio, que compartan técnicas para satisfacer las expectativas de los usuarios, y con ello mejorar la imagen organizacional.
4. La Aduana de Puerto Maldonado, mediante su Intendenta debe considerar contratar a un psicólogo organizacional, asistente social o especialista en la materia para el desarrollo de programas de capacitación que motiven el trabajo en equipo y la participación laboral, identificando capacidades y reforzándolas, motivando así al personal
5. Es necesario que el Área de Personal de la Aduana de Puerto Maldonado considere programar actividades de integración mediante un plan de buenas

prácticas laborales, en los que se motive mejorar la comunicación laboral y el trabajo en equipo, además de reconocer a los trabajadores que muestren rendimientos laborales positivos.

PROPUESTA DE MEJORA

“PROPONER UN AREA DE CLIMA LABORAL Y A SU VEZ UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA INTENDENCIA DE ADUANA DE PUERTO MALDONADO”

Propósito del Plan de Mejora:

La siguiente petición esta orientada a iniciar en la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado un área de Clima Laboral para que se realice un Plan de acción donde los funcionarios de esta intendencia tengan una comunicación interna, efectiva y oportuna; así mismo, se promueva el diálogo y la interrelación en la institución, generando sinergia, motivación y compromiso con los objetivos institucionales, y posteriormente tener; la mejora continua de la calidad de la enseñanza de distintos cursos que se puedan brindar con la finalidad de sensibilizar a todo el personal e impulsar una cultura de calidad.

Este propósito general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. GENERACIÓN DE PARTICIPACIÓN Y COMPROMISOS

Los procesos de comunicación promueven el diálogo y cooperación en la entidad, contribuyendo a la generación de compromisos individuales y sinergia entre los diferentes equipos de trabajo. La comunicación interna contribuye a un mejor conocimiento organizacional, al desarrollo de creencias positivas, una mayor identificación con nuestra institución y la aplicación de los principios institucionales.

2. CLARIDAD Y OPORTUNIDAD,

Los procesos de comunicación son didácticos y comprensibles para los diversos públicos objetivos de la organización, independientemente de los diversos estilos de comunicación. Dichos procesos se activan en la organización de manera óptima y en los plazos adecuados para que cumpla con sus fines. La planificación y la ejecución de la gestión directiva consideran la comunicación efectiva como una acción imprescindible en la asignación de tareas y la implementación de proyectos para valorar el capital humano, mejorar el ambiente laboral y promover el trabajo en equipo.

3. ESPECIALIZACIÓN,

Los procesos de comunicación se organizan en programas, campañas, flujos y canales, con contenidos de cultura organizacional y técnicos tributarios-aduaneros que son de interés institucional y/o de los colaboradores. Se sustentan en estudios cualitativos y cuantitativos de efectividad y percepción comunicacional, y se pueden gestionar mediante personal de la institución o la prestación de servicios externos.

4. TRANSVERSALIDAD,

Los contenidos de los procesos de comunicación están dirigidos a públicos internos, en un escenario de interrelación institucional. Buscan generar interés y atención en la mayor cobertura de la población de la SUNAT, considerando aspectos institucionales y/o aspectos comunes a diversas unidades organizacionales. Sus acciones forman parte de las funciones y responsabilidades de los directivos de dichas unidades.

Implementar un programa de mejoramiento del clima laboral que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: organización, motivación y satisfacción que le permita a la entidad lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.

La intendencia de Aduana de Puerto Maldonado deberá constituir entre sus funcionarios un equipo de clima laboral (mínimo 3 personas) donde ellos se comunicarán directamente con el área de recursos Humanos donde implementarán:

- Un programa de mejoramiento de clima laboral (Plan de acción) que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: organización, motivación y satisfacción que le permita a la entidad lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.
- La utilización correctamente de los medios de motivación e incluir otras maneras de motivar al trabajador como reconocimiento, recompensas, asensos laborales, comunicación participativa y otros concerniente a la motivación.
- El de aplicar el estilo de liderazgo democrático para afianzar las relaciones interpersonales entre supervisores y trabajadores.
- La retroalimentación para valorar fortalezas y reducir debilidades que ayuden a mejorar el trabajo.
- Implementar cursos de comunicación efectiva en coordinación con Intendencia, esto dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en pro de la empresa.

- Establecer un sistema de incentivos, realizar reconocimientos a los servidores que realizan una buena labor de sus funciones, esto contribuirá a que el personal se sienta apreciado y tenga mayor confianza en sí mismo. Para aumentar la motivación de los trabajadores.

- Que se realicen actividades recreativas fuera de la oficina y programas en el cual se brinde técnicas de manejo del estrés con el objetivo de mantener al personal a gusto y satisfecho. Por lo que se debería realizar mensualmente así poder elevar el nivel de clima laboral en la institución.

- Realizar las acciones necesarias a fin de mantener y mejorar los ambientes donde los trabajadores realizan sus actividades diarias, esto es mobiliario adecuado, buena iluminación de los ambientes, ventilación, etc.; dichas acciones repercutirán en un adecuado clima laboral y por ende se conseguirá un buen desempeño.

MODELO DE PLAN DE ACCION DE CLIMA LABORAL I.A. PUERTO MALDONADO (SIMULACIÓN).

PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA LABORAL - IA PUERTO MALDONADO																				
Identificar factores más críticos / Revisar las preguntas de cada factor para encontrar la causa raíz / Priorizar acciones de mejora																				
FACTOR	%	Objetivo	ESTRATEGIA				Frecuencia del Seguimiento	SEGUIMIENTO										Estado de la Actividad	Evaluación de la implementación	Observaciones
			Actividad	Responsable de la	Tiempo de	Mes		Mar	Abr	Mag	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic			
Reconocimiento	83%	Fortalecer la cultura de reconocimiento y fomentar el desempeño profesional.	Cada semestre realizar la elección del colaborador destacado y así	DIRECTIVOS/ EQUIPO CLIMA	45MIN	CADA 6 MESES				X								Pendiente		
		Sensibilizar a la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, para promover una cultura igualitaria y de inclusión laboral.	Celebrar públicamente sus logros a través de correos electrónicos internos de la I.A. Pto Maldonado hacia el colaborador.	DIRECTIVOS/ EQUIPO CLIMA LABORAL	45MIN	1 VEZ AL MES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Pendiente	
Relaciones Interpersonales	85%	Fortalecer el ambiente de confianza del equipo.	Reunión de manera virtual VÍA TEAMS para celebrar días festivos.	DIRECTIVOS/ EQUIPO CLIMA LABORAL	30MIN	1 VEZ AL MES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Pendiente		
			Whatsapp grupal de la I.A. Puerto Maldonado mandando dedicatoria de Feliz Cumpleaños a cada colaborador.	DIRECTIVOS/ EQUIPO CLIMA LABORAL	15MIN				X	X	X	X	X	X	X	X	X		Pendiente	
Liderazgo - Organización del Trabajo	85%	Tener a los colaboradores motivados y alcanzar objetivos superiores.	Reunion VÍA TEAMS sobre las metas y expectativas del avance de los indicadores de la I.A. Puerto Maldonado	DIRECTIVOS/ EQUIPO CLIMA LABORAL	60 MIN	1 VEZ AL MES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Pendiente		
Identidad	90%	Fortalecer el compromiso en el trabajo.	Difundir mensajes Via Whatsapp Grupal sobre logros de tanto IA Puerto Maldonado como en todo SUNAT.	TODOS LOS COLABORADORES DE LA I.A. PTO MALDONADO.	15MIN	1 VEZ AL MES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Pendiente		

Fuente: Elaboración propia.

Referencias bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Cultura organizacional. Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.
- Arias. (2017). *La satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna. periodo de estudio: 2016 – 2017*. Tacna: Revista Ingeniería Investiga, de la Universidad Privada de Tacna.
- Barney, J. (1986). Organizational culture can be a source of sustained competitive advantage. *Academy of Management Review*. Vol. 11 N° 3.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo (8 ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Bellot, J. (2011). *Defining and assessing organizational culture*. Nursing Forum: An independent voice for nursing.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Carrillo, G., Fernández, A. (2018). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial*. Caracas, Venezuela: Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales de la UCAB.
- Castillo, I., Gil, S., Gómez, L., Samudio, Á., & Zocadagui, N. (2018). *Factores relacionados con el sentido de pertenencia en una empresa de servicios de alimentación*. Bogotá, Colombia: Revista Ecopiloto.
- Cerna, P. (2019). *Cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018*. Huacho: Revista Científica Epigmalión, de la UNJFSC.
- Chiavenato. (2010). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.)*. México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Diario Gestión (2019). *La cultura organizacional en el Perú*. Lima. Obtenido de: <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/?ref=gesr>.
- De Pontes. (2011). *Aproximación teórica al sentido de pertenencia desde la perspectiva de la organización educacional*. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Denison, D. (1990). *Cultura corporativa y efectividad organizativa*. Wiley.
- Denison, D. (2011). *Organizational culture model*. Washington, Estados Unidos: Editorial LLC.
- Dubrin. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Pearson Educación.
- Espinoza, A., & Gaspar, J. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018*. Huancavelica: Revista de Investigación Oeconomicus, de la UNH.
- Formanchuk, A. (2005). *Comunicación Interna y Sentido de Pertenencia*. Obtenido de <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/pertenencia.htm>
- Greeno, J. (1994). *Gibson's Affordances*. EEUU: Psychological Review.
- Guerrero, O. (2017). *Identidad universitaria y rendimiento académico de los estudiantes de la escuela académico profesional de educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna- 2016*. Tacna: Revista Ingeniería Investiga, de la Universidad Privada de Tacna.
- Hernández, K. (2013). *Fortalecimiento del sentido de pertenencia de los empleados de la Fundación universitaria autónoma de las américas-sede Pereira*. Colombia: Fundación Universitaria Autónoma de las Américas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, J. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, G. (2012). *Relación entre sentido de pertenencia y estabilidad laboral*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Jáuregui, T., & Marcalaya, L. (2019). *Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Huancayo: Revista Strategy, de la UNCP.
- Jones, G. (2013). *Teoría organizacional: diseño y cambio en las organizaciones (7 ed.)*. México: Pearson.
- López, Á. (2017). *El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): factores que inciden en su desarrollo*. Colombia: Revista CIFE.
- Lunenburg, F. (2011). *Understanding organizational culture: A key leadership asset. National*. Houston, Estados Unidos: Wiley.
- Marcano, J. (2016). *Coeficientes de Correlación de Pearson y de Spearman*. Barcelona: Instituto Politécnico Santiago Marino.
- Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del Ser*. New York, EEUU: Editorial Kairós SA.
- Murcia, L., & Ramírez, D. (2015). *Influencia de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia en el desempeño laboral – Aeropuerto Internacional – Miami en Estados Unidos y Open Market en Bogotá - Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Rodríguez, C., & Romo, L. (2013). Relación entre Cultura y Valores Organizacionales. *Conciencia Tecnológica*. 45., 12-17.
- Schein, E. (2004). *Cultura organizacional y liderazgo*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Soler, R. (02 de noviembre de 2019). *La importancia del sentido de pertenencia en una empresa*. Obtenido de <http://www.rosasolerangles.com/la-importancia-del-sentido-de-pertenencia-en-una-empresa/>
- Strayhorn, T. (2019). *College Students`Sense of Belonging. A key to educational success for all students*. New York: Routledge.
- Sunkel, G. (2009). Sentido de pertenencia en la juventud latinoamericana: identidades que Se van y expectativas que se proyectan. . *Pensamiento Iberoamericano.*, 1 - 3.
- Taifel, H., & Fraser, C. (1978). *Introducción a la Psicología Social*. Inglaterra: Penguin Books.

- Turner, J. (1990). *Redescubrir el grupo social. Una teoría de la categorización del Yo*. Madrid: Ediciones Morata, S.A.
- Vargas, A. (1999). *Identidad y sentido de pertenencia. Una mirada desde la cotidianidad*. Habana, Cuba: 1º Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo.
- Vidal, T., Pol, E., Guardia, J., & Peiró, M. (2004). *Un modelo de apropiación del espacio mediante ecuaciones estructurales. Medio ambiente y comportamiento humano*. Barcelona, España: Editorial Resma.

APÉNDICE

Apéndice 1. Matriz de consistencia

La cultura organizacional y su relación con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensiones	Indicadores		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Cultura Organizacional (basado en el Modelo de Denison)	Dirección Estratégica	Visión y Misión		
¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?	Determinar la relación de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.	La cultura organizacional se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.		Adaptabilidad	Metas y objetivos organizacionales		
					Enfoque al cliente		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Variable 2: Sentido de Pertenencia (basado en el Modelo de Vidal, Pol, Guàrdia y Perú)	Psicológico-Social	Aprendizaje organizacional	
						Participación laboral	Orientación de equipo
						Consistencia del trabajo	Desarrollo de capacidades
• ¿Cómo se relaciona la dirección estratégica y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?	• Establecer la relación de la dirección estratégica y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.	• La dirección estratégica se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.	Afectivo	Afectivo	Coordinación/Integración		
• ¿Cómo se relaciona la adaptabilidad y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la	• Determinar la relación de la adaptabilidad y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la	• La adaptabilidad se relaciona de forma			Acceptación		
					Indispensabilidad		
					Necesidad		
					Valoración		
					Conectividad social		
					Deseo de pertenencia		

<p>Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la participación laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020? • ¿Cómo se relaciona la consistencia del trabajo y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020? 	<p>Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la participación laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020. • Establecer la relación de la consistencia del trabajo y el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020. 	<p>significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La participación laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020. • La consistencia del trabajo se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado en el año 2020. 	<p>Físico</p>	<p>Expresión de emociones y afectos</p> <p>Identidad de grupo</p> <p>Deseo de protección del espacio físico</p> <p>Interacción física</p> <p>Interacción simbólica</p> <p>Necesidad de permanencia</p>
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población: 30 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental - Transversal	Muestra: Censo	Instrumentos:	Cuestionario
Nivel de investigación	Correlacional		Tratamiento estadístico:	IBM SPSS Versión 21

Apéndice 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Cultura Organizacional (basado en el Modelo de Denison)	Se compone de normas y valores resaltantes, que verifican a los miembros de la organización y sus interacciones con otros individuos de la misma (Jones, 2013).	Dirección Estratégica	Visión y Misión	Ordinal
			Metas y objetivos organizacionales	Ordinal
		Adaptabilidad	Enfoque al cliente	Ordinal
			Aprendizaje organizacional	Ordinal
		Participación laboral	Orientación de equipo	Ordinal
			Desarrollo de capacidades	Ordinal
		Consistencia del trabajo	Coordinación/Integración	Ordinal
Variable 2: Sentido de Pertenencia (basado en el Modelo de Vidal, Pol, Guàrdia y Peiró)	Se entiende como la capacidad de considerar y sentirse parte de un grupo. En una organización, el sentido de pertenencia también se puede identificar como una relación utilizada por la empresa (Chiavenato, 2018).	Psicológico-Social	Aceptación	Ordinal
			Indispensabilidad	Ordinal
			Necesidad	Ordinal
			Valoración	Ordinal
		Afectivo	Conectividad social	Ordinal
			Deseo de pertenencia	Ordinal
			Expresión de emociones y afectos	Ordinal
			Identidad de grupo	Ordinal
		Físico	Deseo de protección del espacio físico	Ordinal
			Interacción física	Ordinal
			Interacción simbólica	Ordinal
			Necesidad de permanencia	Ordinal

Apéndice 03. Instrumento de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL DE LA ADUANA PUERTO MALDONADO

(Basado en el modelo de Denison (2011) y Vidal, Pol, Guardia y Peiró (2004))

El siguiente cuestionario de carácter académico, tiene como finalidad evaluar su percepción en relación con la cultura organizacional y el sentido de pertenencia hacia la Aduana Puerto Maldonado.

Para ello se solicita que marque con una “X” sobre el recuadro que presente un mejor acercamiento a su punto de vista, donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Cultura Organizacional						
Dirección Estratégica						
Visión y Misión	La visión de la entidad está claramente delimitada y esta ha sido compartida con los integrantes de la organización	1	2	3	4	5
	La misión de la entidad está claramente delimitada y esta ha sido compartida con los integrantes de la organización	1	2	3	4	5
	En la entidad las jefaturas comparten los valores organizacionales y motivan constantemente al personal para su cumplimiento	1	2	3	4	5
Metas y objetivos organizacionales	Las metas organizacionales de la entidad están claramente definidas y éstas se han compartido con el personal	1	2	3	4	5
	Los objetivos organizacionales de la entidad están claramente definidos y éstos se han compartido con el personal	1	2	3	4	5
	La entidad tiene una visión estratégica, alineada a las políticas de gobierno, a favor de la población	1	2	3	4	5
Adaptabilidad						
Enfoque al cliente	La labor de la entidad tiene un enfoque en brindar un buen servicio a los usuarios que demandan de los servicios de la Intendencia de Aduana	1	2	3	4	5
	En la entidad los usuarios son lo primero	1	2	3	4	5

	La entidad motiva y capacita al personal para que este logre brindar un servicio de calidad a los usuarios	1	2	3	4	5
Aprendizaje organizacional	En la entidad se promueve el aprendizaje organizacional a fin de mejorar las competencias del personal que labora en ella	1	2	3	4	5
	En la entidad se evalúa en rendimiento del personal y se motiva a la mejora y cambio.	1	2	3	4	5
	En la entidad existe posibilidad de reforzar mis conocimientos, habiendo un aprendizaje continuo.	1	2	3	4	5
Participación laboral						
Orientación de equipo	En la entidad se promueva el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
	En la entidad los miembros del equipo mantienen una adecuada relación	1	2	3	4	5
Desarrollo de capacidades	En la entidad se promueve el desarrollo de capacidades a fin de mejorar la participación de los integrantes de la institución	1	2	3	4	5
	En la entidad se capacita al personal para que estos realicen de forma adecuada sus labores	1	2	3	4	5
Consistencia del trabajo						
Coordinación /Integración	En la entidad se promueve la coordinación entre las diferentes áreas y la integración de las labores	1	2	3	4	5
	En la entidad se promueve la comunicación entre las diferentes áreas institucionales.	1	2	3	4	5
	En el área de trabajo existe una buena comunicación entre los miembros	1	2	3	4	5
	La entidad se preocupa por motivar al personal mediante actividades de integración	1	2	3	4	5
Sentido de Pertenencia						
Psicológico-Social						
Aceptación	Me siento aceptado como parte de la institución	1	2	3	4	5
	Me siento aceptado por mis compañeros de área	1	2	3	4	5
Indispensabilidad	Considero que mi labor es indispensable para que la entidad	1	2	3	4	5
	Las tareas que realizo son sumamente importantes en el área de trabajo	1	2	3	4	5
Necesidad	El trabajo que desarrollo en la entidad es sumamente necesario a favor de la misma	1	2	3	4	5
	El área en el que trabajo necesita de mi labor a fin que pueda operar de forma óptima	1	2	3	4	5
Valoración	Siento que mi trabajo es realmente valioso	1	2	3	4	5
	Considero que soy una pieza fundamental para que la entidad pueda operar	1	2	3	4	5
Afectivo						

Conectividad social	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
	En el área de trabajo los trabajadores compartimos un clima adecuado, de cooperación y trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Deseo de pertenencia	Me gusta ser parte de la Aduana	1	2	3	4	5
	Ser parte de la Aduana es algo importante para mi vida	1	2	3	4	5
Expresión de emociones y afectos	En la entidad tengo libertad para expresar mis emociones y afectos	1	2	3	4	5
	En la entidad existe un clima familiar y de confianza entre los miembros del equipo	1	2	3	4	5
Identidad de grupo	Me siento identificado con el grupo de trabajo	1	2	3	4	5
	Me siento orgulloso de formar parte del equipo de trabajo	1	2	3	4	5
Físico						
Deseo de protección del espacio físico	Soy cuidadoso con cuidar las instalaciones de la entidad, considero que es una responsabilidad.	1	2	3	4	5
	Insto a mis compañeros a cuidar los recursos físicos que se disponen para realizar el trabajo	1	2	3	4	5
Interacción física	Cuido de forma adecuada el uso de recursos asignados a mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
	Cuido del mantenimiento de los equipos asignados a mi puesto de trabajo, procurando dar un buen uso	1	2	3	4	5
Interacción simbólica	Me siento orgulloso de formar parte de la entidad	1	2	3	4	5
	La Aduana es una institución de la cual me siento sumamente orgulloso de formar parte	1	2	3	4	5
Necesidad de permanencia	Me gustaría seguir siendo parte de esta institución	1	2	3	4	5
	No cambiaría la Aduana por alguna otra entidad si tuviera la oportunidad	1	2	3	4	5

GRACIAS POR PARTICIPAR

Apéndice 04: Validación de Instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mg. Renato Burneo **Alvarón**
- 1.2. Grado Académico: Magister en Management Internacional
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario para evaluar la Cultura Organizacional y Sentido de Pertenencia del personal de la Aduana Puerto Maldonado.
- 1.7. Autor del instrumento: Franchezca Consuelo Manrique Yufra
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

II. VALIDACIÓN:

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE) DEBE MEJORAR () NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Puerto Maldonado, 14 de diciembre 2020.

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mg. Paola Carolina Pinto Morales
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración y Dirección de Empresas
- 1.3. Profesión: Administración de Negocios Internacionales
- 1.4. Institución donde labora: Inversiones y Servicios RM Limitada
- 1.5. Cargo que desempeña: Asesora Administrativa y Comercial
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario para evaluar la Cultura Organizacional y Sentido de Pertenencia del personal de la Aduana Puerto Maldonado.
- 1.7. Autor del instrumento: Franchezca Consuelo Manrique Yufra
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
SUMATORIA PARCIAL					4	25	
SUMATORIA TOTAL							29

II. VALIDACIÓN:

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE (X) DEBE MEJORAR () NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Sin observaciones.


Paola Carolina Pinto Morales
 Lic. en Administración de Negocios Internacionales
 Ren. Unic. CLAD N° 4033

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mg. Carlos David Seytuque Millones
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.
- 1.5. Cargo que desempeña: Especialista
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario para evaluar la Cultura Organizacional y Sentido de Pertenencia del personal de la Aduana Puerto Maldonado.
- 1.7. Autor del instrumento: Franchezca Consuelo Manrique Yufra
- 1.8.
- 1.9. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

II. VALIDACIÓN:

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR () NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Sin observaciones

Puerto Maldonado, 14 de diciembre 2020.


 Mg. CARLOS DAVID SEYTUQUE MILLONES
 Especialista en Comercio Internacional
 y Gestión Pública

Apéndice 5. Matriz de datos

Cultura Organizacional															Sentido de Pertenencia											
Dirección Estratégica					Adaptabilidad					Participación laboral			Consistencia del trabajo		Psicológico-Social				Afectivo				Físico			
Visión y Misión		Metas y objetivos organizacionales			Enfoque al cliente		Aprendizaje organizacional			Orientación de equipo	Desarrollo de capacidades		Coordinación/Integración	Aceptación	Indispensabilidad	Necesidad	Valoración	Conectividad social	Deseo de pertenencia	Expresión de emociones y afectos	Identidad de grupo	Deseo de protección del espacio físico	Interacción física	Interacción simbólica	Necesidad de permanencia	
La visión de la entidad está claramente definida y está compuesta con los integrantes de la organización	La misión de la entidad está claramente definida y está compuesta con los integrantes de la organización	En la entidad las Jefaturas comparan en los valores organizacionales y están comprometidos con el cumplimiento	Las metas organizacionales de la entidad están claramente definidas y están comprometidos con el cumplimiento	Los objetivos de la entidad están claramente definidos y están comprometidos con el cumplimiento	La entidad tiene un enfoque al cliente que se refleja en los servicios que brinda a los usuarios	La entidad motiva y capacita a su personal para que logre cumplir con los objetivos de la entidad	En la entidad se promueve el aprendizaje organizacional a través de la capacitación y el desarrollo de competencias	En la entidad existe una cultura de aprendizaje organizacional que favorece el desarrollo de las capacidades del personal	En la entidad se promueve el desarrollo de las capacidades del personal a través de la capacitación y el desarrollo de competencias	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve el desarrollo de las capacidades del personal a través de la capacitación y el desarrollo de competencias	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones	En la entidad se promueve la participación de los integrantes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	

1 1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
1 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
1 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1 5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
1 6	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
1 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
2 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2 8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
2 9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3 0	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3

**Apéndice 6. Tablas de información descriptivas por indicadores, dimensiones
y variable**

Variable: Cultura Organizacional

Tabla

Variable: Cultura Organizacional

		Recuento	% del N de la columna
Variable: Cultura Organizacional	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla

Dimensión: Dirección Estratégica

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Dirección Estratégica	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	11	36.70%
	Muy alto grado	19	63.30%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Visión y Misión*

		Recuento	% del N de la columna
Visión y Misión	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	11	36.70%
	Muy alto grado	19	63.30%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Metas y objetivos organizacionales*

		Recuento	% del N de la columna
Metas y objetivos organizacionales	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	8	26.70%
	Muy alto grado	22	73.30%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Dimensión: Adaptabilidad*

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Adaptabilidad	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	10	33.30%
	Muy alto grado	20	66.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Enfoque al cliente*

		Recuento	% del N de la columna
Enfoque al cliente	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Aprendizaje organizacional*

		Recuento	% del N de la columna
Aprendizaje organizacional	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	9	30.00%
	Muy alto grado	21	70.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Dimensión: Participación laboral*

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Participación laboral	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	4	13.30%
	Muy alto grado	26	86.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Orientación de equipo*

		Recuento	% del N de la columna
Orientación de equipo	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Desarrollo de capacidades*

		Recuento	% del N de la columna
Desarrollo de capacidades	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	4	13.30%
	Muy alto grado	26	86.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Dimensión: Consistencia del trabajo*

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Consistencia del trabajo	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	6	20.00%
	Muy alto grado	24	80.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Coordinación/Integración*

		Recuento	% del N de la columna
Coordinación/Integración	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	6	20.00%
	Muy alto grado	24	80.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Variable: Sentido de pertenencia

Tabla

Variable: Sentido de Pertenencia

		Recuento	% del N de la columna
Variable: Sentido de Pertenencia	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	6	20.00%
	Muy alto grado	24	80.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla

Dimensión: Psicológico-Social

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Psicológico- Social	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	8	26.70%
	Muy alto grado	22	73.30%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Aceptación*

		Recuento	% del N de la columna
Aceptación	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	8	26.70%
	Muy alto grado	22	73.30%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Indispensabilidad*

		Recuento	% del N de la columna
Indispensabilidad	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	10	33.30%
	Muy alto grado	20	66.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Necesidad*

		Recuento	% del N de la columna
Necesidad	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	9	30.00%
	Muy alto grado	21	70.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Valoración*

		Recuento	% del N de la columna
Valoración	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	9	30.00%
	Muy alto grado	21	70.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Dimensión: Afectivo*

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Afectivo	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	3	10.00%
	Muy alto grado	27	90.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Conectividad social*

		Recuento	% del N de la columna
Conectividad social	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Deseo de pertenencia*

		Recuento	% del N de la columna
Deseo de pertenencia	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	3	10.00%
	Muy alto grado	27	90.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Expresión de emociones y afectos*

		Recuento	% del N de la columna
Expresión de emociones y afectos	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	6	20.00%
	Muy alto grado	24	80.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Identidad de grupo*

		Recuento	% del N de la columna
Identidad de grupo	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Dimensión: Físico*

		Recuento	% del N de la columna
Dimensión: Físico	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	6	20.00%
	Muy alto grado	24	80.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Deseo de protección del espacio físico*

		Recuento	% del N de la columna
Deseo de protección del espacio físico	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Interacción física*

		Recuento	% del N de la columna
Interacción física	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	4	13.30%
	Muy alto grado	26	86.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0

Tabla*Indicador: Interacción simbólica*

		Recuento	% del N de la columna
Interacción simbólica	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	0	0.00%
	Alto grado	7	23.30%
	Muy alto grado	23	76.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0**Tabla***Indicador: Necesidad de permanencia*

		Recuento	% del N de la columna
Necesidad de permanencia	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	3	10.00%
	Alto grado	6	20.00%
	Muy alto grado	21	70.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Calculado en SPSS para Windows 24.0