



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA SGL ADUANAS S.A.C.-
CALLAO 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. VALENZUELA UCEDA, YENIFER MARILYN

LIMA – PERÚ
2019

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. JUSTINIANO AYBAR HUAMANI

JURADO EXAMINADOR

**Dr. TAM WONG FERNANDO LUIS
PRESIDENTE**

**Dr. ARCE GUEVARA ERNESTO
SECRETARIO**

**Mtro. DIAZ ZARATE FRANCISCO EDUARDO
VOCAL**

DEDICATORIA

A Dios porque me acompaño en cada proceso de mis logros.

A mis padres y hermanos por acompañarme en cada paso y suceso mostrándome su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios, mis padres, hermanos, tíos y demás familiares, pero sobre todo con mis asesores por compartir sus conocimientos y me guiaron hasta la culminación de mi tesis.

RESUMEN

La cultura organizacional está establecida por el comportamiento de cada individuo que compone la organización basado en valores, costumbres, rutinas, tradiciones y sobre todo objetivos y metas a desempeñar para cumplir con los propósitos pactados con la empresa. Cada proceso desarrollado en la empresa ayudara a determinar y entizar los objetivos planteados en la investigación de tal forma podemos concluir la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao. 2019.

Esta investigación esta enriquecida por conocimientos recopilados de antecedentes nacionales e internaciones con similitudes para extraer información y poder dar enfoques científicos a cada detalle plasmada en mi investigación de tal manera que se establece una conexión entre mis variables detalladas como es la cultura organizacional y el desempeño laboral.

El desempeño laboral detallado en la investigación ayudara a filtrar la comunicación, incomodidades y demás sucesos que puedan alterar su ámbito laboral, para ellos se desarrollara competencia de habilidades y destreza midiendo el rendimiento y capacidad por sus actividades, de tal manera poder apoyas y poner énfasis en cada proceso que susciten en la organización.

La metodología empleada para la elaboración fue aplicada con enfoque cuantitativo y se ubica en el nivel descriptivo – correlacional, así mismo con un diseño no experimental – transversal, ya que no realizaremos modificación en la organización solo plantharemos alternativas de posibles soluciones.

Se procedió a generar cuestionarios bajo la escala de Likert, validado por 3 expertos de la materia para posteriormente ser aplicada a la muestra correspondiente de la empresa para dar respuesta a las hipótesis planteadas en la investigación.

ABSTRACT

The organizational culture is established by the behavior of each individual that composes the organization based on values, customs, routines, traditions and above all the objectives and goals to meet the requirements agreed with the company. Each process developed in the company will help determine and understand the objectives set in the investigation in such a way we can conclude the relationship between the organizational culture and work performance in the company SGL ADUANAS S.A.C. Callao. 2019.

This research is enriched by knowledge gathered from national and international backgrounds with similarities to extract information and to give scientific analysis to every detail embodied in my research in such a way that a connection is established between my determined variables such as organizational culture and work performance.

The detailed work performance in the investigation helps to filter communication, discomforts and other events that may alter your work scope, so that the competence of skills and dexterity is developed by measuring the performance and capacity for your activities, in such a way to support and put into practice in each process that arise in the organization.

The methodology used for the elaboration was applied with a quantitative approach and is located at the descriptive - correlational level, likewise with a non-experimental - cross-sectional design, since we will not modify the organization, we will only propose alternatives of possible solutions.

It was processed to generate questionnaires under the Likert scale, validated by 3 subject matter experts and later applied to the corresponding sample of the company to respond to the hypotheses raised in the investigation.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento de la investigación	14
1.1.1. Contexto internacional	14
1.1.2. Contexto nacional	14
1.1.3. Contexto local	15
1.1.4. En el campo laboral	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	16
1.3.2. Justificación metodológica	17
1.3.3. Justificación social	17
1.3.4. Justificación practica.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19

2.1.2. Antecedentes internacionales.....	31
2.2. Bases teóricas de las variables	40
2.2.1. Cultura organizacional.....	40
2.2.2. Desempeño laboral	57
2.3. Definición de los términos básico	79
III. MÉTODOS Y MATERIALES	82
3.1. Hipótesis de la Investigación.....	82
3.1.1. Hipótesis General:	82
3.1.2. Hipótesis Específicas:	82
3.2. Variable de estudio.....	82
3.2.1. Definición conceptual:.....	82
3.2.2. Definición operacional:.....	83
3.3. Tipo y Nivel de Investigación	83
3.4. Diseño de investigación:	84
3.5. Población y muestra de estudio:	85
3.5.1. Población	85
3.5.2. Muestra.....	85
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	85
3.6.1. Técnicas de recolección de datos:.....	85
3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos:	85
3.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento:	86
3.7. Métodos de análisis de datos.....	86
IV. RESULTADOS	88
4.1. Alfa de Cronbach.....	88
4.2. Estadística descriptiva.....	89
4.2.1. Variable independiente cultura organizacional	90
4.2.2. Variable dependiente desempeño laboral.....	94
VI. CONCLUSIONES	110
VII. RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS	115
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	116
Anexo 2: Matriz de operacionalización	117

Anexo 3: Instrumento.....	119
Anexo 4: Validación de instrumento.....	122
Anexo 5: Matriz de datos	147
Anexo 6: Propuesta de valor:.....	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos de la variable Cultura.....	88
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de la Cultura Organizacional	88
Tabla 3: Instrumento de medición Instrumento de medición.....	88
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño Laboral	89
Tabla 5: Estadística de fiabilidad del Desempeño Laboral	89
Tabla 6: Baremación de la variable Cultura Organizacional	90
Tabla 7: Niveles porcentuales Cultura Organizacional	90
Tabla 8: Niveles porcentuales de la Dimensión 1 Valores Culturales	91
Tabla 9: Niveles porcentuales de la Dimensión 2 Socialización Organizacional	92
Tabla 10: Niveles porcentuales de la Dimensión 3 Cultura Humanitaria.....	93
Tabla 11: Baremación de la variable DESEMPEÑO LABORAL	94
Tabla 12: Niveles porcentuales de la Variable Dependiente Desempeño Laboral	95
Tabla 13: Niveles porcentuales de la D1 Evaluación de Desempeño	96
Tabla 14: Niveles porcentuales de la D2 Capacitación.....	97
Tabla 15: Niveles porcentuales de la D3 Desarrollo de Personas y Organizaciones	97
Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado.....	99
Tabla 17: Rho de Spearman de la Cultura Organización y Desempeño Laboral	99
Tabla 18: Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman.....	100
Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado valores culturales	101
Tabla 20: Correlación Spearman de los valores culturales.....	101
Tabla 21: Pruebas de chi-cuadrado socialización organizacional.....	102
Tabla 22: Correlación de Spearman de la socialización organizacional	103
Tabla 23: Correlación de Spearman de la cultura humanitaria	104
Tabla 24: Correlación de Spearman de la cultura humanitaria	104

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 : Aspectos formales y visibles de la organización	44
Figura 2: Aspectos Ocultos de la organización	45
Figura 3: Características de la Cultura Organizacional	50
Figura 4: Seis características principales de la Cultura Organizacional	53
Figura 5: Componentes y dimensiones de la Cultura Organizacional	55
Figura 6: Evaluación del desempeño laboral.....	62
Figura 7: Aspectos principales del desempeño laboral	66
Figura 8: Competencias Organizacionales del desempeño laboral.....	69
Figura 9: Procesos del Desempeño Laboral	71
Figura 10: Tipos de Personalidades en el Desempeño laboral	72
Figura 11: Factores de la personalidad	74
Figura 12: Organigrama de Puestos	76
Figura 13: Desempeño personal y cultura organizacional.....	77
Figura 14: Tipos de climas laborales.....	78
Figura 15: Cuatro climas con déficit organizacional	78
Figura 16: Cultura Organizacional.....	91
Figura 17: Valores Culturales	92
Figura 18: Socialización Organizacional	93
Figura 19: Cultura Humanitaria	94
Figura 20: Desempeño Laboral	95
Figura 21: Evaluación de Desempeño	96
Figura 22: Capacitación	97
Figura 23: Desarrollo de Personas y organizaciones	98

INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años las organizaciones están presentando actualizaciones de los factores de alta relevancia e importantes en desarrollo de la cultura organizacional con cada miembro de la organización, como se detalla en el presente trabajo de investigación que lleva por título la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC Callao 2019.

La importancia de este proyecto de Investigación presenta un valor esencial porque permitirá desglosar cada análisis desarrollado plasmado en la cultura organizacional e la empresa SGL ADUANAS S.A.C., el cual permitirá mejorar la convivencia empleando valores culturales donde socializaran organizacionalmente adoptando actitudes de crecimiento y productividad, donde presentaran confianza por sus labores y expresaran su satisfacción a través de logros alcanzados en un tiempo limitados.

El trabajo de investigación está desarrollado por capítulos donde el primer capítulo abarca del Planteamiento del Problema que abarca desde la formulación des problemas, justificación de estudio y objetivos.

Continuando con el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico donde plasmo los antecedentes nacionales e internacionales con estudios similares a lo planteado con términos básicos bien estructurados de acuerdo con el estudio realizado.

En el capítulo IV se desarrolla el método estadístico donde podremos dar resultado al planteamiento del problema probando la relación que existe ente la cultura organizacional y el desempeño laboral, podremos dar confirmación de las hipótesis en referencia a lo planteado.

Será de esta manera que cada capítulo desarrollando será fundamental para la elaboración del proyecto de tesis porque se enfatizará cada detalle sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C., donde nos permitirá dar alternativas de ayuda y mejora continua

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de la investigación

1.1.1. Contexto internacional

Según Méndez. C (2018), lo mencionado indica que la cultura organizacional es mantener la diferencia con todas organizaciones que están basadas en mantener estable las relaciones sociales que prima de un buen liderazgo y trabajo en equipo dando a conocer que las organizaciones que presentan un buen planteamiento sociológico son aquella que podrán difundir comunicación, integración desde la forma de pensar, actuar, expresar sus ideas y emociones. Méndez explica cuatro variables que determinan la dinámica organizacional como es el liderazgo, la estructura organizacional, el sistema cultura y el clima organizacional, el cual debe ser plasmado y sobre todo practicado en las organizaciones.

El desarrollo de esta teoría nos menciona que si mantenemos una adecuada cultura organizacional los colaboradores transmitirán satisfacción laboral donde todos laborarán por un mismo fin y objetivo siendo que cada esfuerzo será reconocido en su área de trabajo.

1.1.2. Contexto nacional

Sheen. R. (2017), detalla la cultura organización con impacto a la gestión empresarial es mantener un agradable trato entre colaboradores y clientes donde todos cuiden por el bienestar del otro teniendo en cuenta la importancia que tiene la empresa frente a sus clientes, se enfatiza en las responsabilidades y confianza que tienen los unos a los otros buscando siempre el bienestar de los colaboradores y los clientes. Investigan y dan a conocer los valores que practican en las tres empresas peruanas como es la cultura de J&V Resguardos, Renzo Costa y Heladería Holanda, donde las dos primera relucen valores que dan a conocer y son practicado por cada colaborador entre ellos encontramos creatividad, solidaridad, comunicación , compañerismo, trabajo en equipo, innovación y sobre todo

mantenerse siempre feliz para transmitir seguridad y compartirlo con los miembros de la organización y ellos con los clientes.

Por lo tanto, cuando los clientes mantienen una agradable atención de la empresa los colaboradores se sienten satisfechos manifestando satisfacción laboral que ayudan a la organización a generar ganancias y éxito porque todos están empeñados en un mismo fin y más aún cuando los servicios que ofrecen son reconocidos por el cliente.

1.1.3. Contexto local

En las empresas los colaboradores siempre están ligados a un mismo fin cuando están satisfechos de las labores que realizan, por eso es importante conocer sobre la cultura organizacional a desarrollar en cada ámbito laboral y de esa forma cada colaborador tenga la seguridad y anhelo por los trabajos a presentar y sean ellos mismo los promotores de lograr un sin fin de objetivos y metas.

Es importante desarrollar una excelente cultura laboral donde no exista enemistades, tensión por lo errado, estrés por lo no logrado y sobre todo que nuestros colaboradores estén satisfechos laboralmente donde puedan gozar de buena salud y estar entusiasmados con cada objetivo logrados.

1.1.4. En el campo laboral

Actualmente a lo largo de la investigación se evidencia que los colaboradores de la empresa SGL ADUANAS S.A.C. vienen desarrollando discrepancias y problemas en el desarrollo de la cultura organizacional porque no manejan un adecuado ambiente laboral, las coordinaciones que realizan a nivel organizacional no llegan a concretarse, la comunicación es déficit motivo por el cual se presentan dificultades en el desempeño laboral que se ve reflejado en el desarrollo de las actividades y metas establecidas las cuales no siempre llegan al 100% de lo plasmado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona los valores culturales y desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019?
- ¿Qué relación existe entre socialización organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019?
- ¿Cómo se relaciona la cultura humanitaria y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación nos permitirá conocer la cultura organizacional y el desempeño laboral desarrollados por los colaboradores de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., ya que depende del análisis que se realice para que las actividades puedan generarse en un corto plazo y con resultados óptimos los cuales se podrán reflejar en el crecimiento de las actividades empresariales.

1.3.1. Justificación teórica

Esa investigación describe la problemática que se presenta en la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C., dentro del marco de las teorías científicas aplicadas, antecedentes nacionales e internacionales. Estas variables han sido desarrolladas teniendo en cuenta al autor Chiavenato I. (2017) que para conocer una organización el primer paso es conocer la cultura propia de la empresa, su convivencia, actividades, clases sociales, el tomar parte de las actividades de tal modo que se puede participar íntimamente en la cultura organizacional y para el desempeño laboral Chiavenato I. (2018) indica que así como los docentes evalúan a sus alumno , la organización se interesa en el desempeño laboral para que la actividades marquen un perfil adecuado en la empresa. Esta actividad será desarrollada desde el marco conceptual desarrollada

como lo explica el autor Pino R. (2006) el cual sostiene que la investigación debe presentar aspectos teóricos, prácticos y metodológicos que dan hincapié y motivación a la investigación donde es necesario justificar el estudio en el que debe darse la conformidad con el interés del estudio a detallar buscando la mejora de la empresa estudiada orientada a la búsqueda de bibliografías para respaldar las afirmaciones estadísticas de lo planteado en el contexto de la investigación.

1.3.2. Justificación metodológica

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva correlacional, debido a que describiremos las diversas situaciones, fenómenos en un contexto de tiempo y en el espacio correlacional nos permitirá saber la relaciones que existe entre ambas variables, presentando un diseño no experimental debido a que no alteraremos los sucesos evaluado. Los instrumentos propuestos, como las técnicas de análisis de información se pueden utilizar en otros estudios donde se requiera evaluar las mismas variables como es la cultura organizacional y el desempeño laboral ya sean en instituciones públicas y privadas.

Es importante resaltar que todo el resultado obtenido de la investigación ayudara a la gerencia, área de finanzas y área operativa a tomar mejores decisiones de mejora en la cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores, de tal modo que los colaboradores tomen conciencia de sus propias actividades y se identifiquen con ellos.

1.3.3. Justificación social

La cultura organizacional y el desempeño laboral no solo beneficiaran a los colaboradores de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., sino también a toda el área partiendo desde gerencia hasta el área operativa, donde podrán percibir la diferencia al momento de ejecutar y compartir sus actividades con mayor facilidad de tal modo que se pueda obtener una capacidad de respuesta de actividades en un corto plazo.

1.3.4. Justificación practica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, el estudio nos permitirá diagnosticar el correcto proceso a emplear en la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C., mediante el cual podemos emplear en las empresas del mismo rubro tomando decisiones optimas y sobre todo buscar la mejora del equipo frente a sus actividades laborales.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre los valores culturales y desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao.2019.
- Analizar cómo se relaciona la socialización organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.
- Analizar como relaciona la cultura humanitaria y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Hernández Z. (2015) titulada "*La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I Naylamp- Chiclayo*" para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán ubicado en Pimentel.

El estudio plantea que cada persona presenta actitudes diferentes frente a la organización, debido a que están detalladas por el conjunto de comportamientos y desenvolvimiento del interior al exterior con los demás miembros de la empresa mediante el cual demuestran sus valores y creencias demostrando sus actitudes por la forma de pensar o actuar frente a los demás. La cultura organizacional es propia de las actitudes, valores y creencias que poseen los colaboradores constituyendo la base de la cultura organizacional mientras que el desempeño es la forma como los individuos se desarrollan en el área de trabajo.

En cuanto a la metodología utilizada fue el tipo descriptivo correlacional, se elaboró mediante la escala de LIKERT (22 ítems) con una muestra de 70 personal, en referencia a las variables predominada entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del Hospital I Naylamp dado que el 90% está de acuerdo, mientras que el 10% está en desacuerdo y con respecto al desempeño laboral se observa el trabajo en equipo dado que el 96 % está de acuerdo y el 4 % está en desacuerdo.

La investigación presenta los siguientes resultados como en el Alfa de Cronbach donde se concluye que la variable independiente es confiable en un 0.897 demostrado y en la variable dependiente arroja un resultado de 0.832 presentando la confiabilidad del estudio. Según el estudio Correlación de Pearson se puede indicar que si existe relación significativa, dado que el resultado arroja 0.984 indicando que si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de Cirugía del Hospital I Naylamp. De acuerdo a los

datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Naylamp, por tanto se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

Siendo de esta forma que el investigador presenta el siguiente problema general

- ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo?

Cuyo objetivo general fue:

- Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp.

Cuyos objetivos específicos fueron:

- Analizar la cultura organizacional en el área de cirugía del Hospital I Naylamp.
- Determinar el nivel de desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp.
- Proponer estrategias de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp.
- Validar la propuesta de estrategias en los trabajadores del Hospital I Naylamp.

El investigador concluye que la cultura organizacional en el hospital representa un mercado predominante en los detalles de atención a los clientes, el área de trabajo muestra precisión, análisis y orientación al detalle que está reflejada en la satisfacción del cliente.

Desarrolla también el nivel de desempeño laboral presentando escalas altas por la manifestación de los mismos pacientes del área de cirugía donde está enfocada la investigación. Todos los análisis detallados son el reflejo de un adecuado trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores.

El tesista recomiendo que debemos dar énfasis a las dos variables a estudiar con el fin de ser líderes en el mercado donde nos desempeñemos o al rubro que pertenezcamos, debemos de premiar el desempeño de cada trabajador que estará evaluada bajo niveles de evaluaciones mensuales para logra un adecuado lugar de trabajo.

Silva M. (2017) en su investigación titulada "*Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los colaboradores del centro de salud José Carlos Mariátegui. San Juan de Lurigancho Lima 2016*" para obtener el título de licenciado en Administración en la Universidad Privada Telesup

En el estudio plantea que el clima organizacional es referencial al tipo de ambiente que presentan los colaboradores de una empresa que está en constante adaptación a los cambios de mejora que puedan efectuarse en un determinado ambiente. Mientras que el Desempeño Laboral es el alcance de las metas u objetivos alcanzados en el centro laboral en un tiempo determinado, exponiendo que el buen desarrollo del desempeño laboral es la eficacia, eficiencia del trabajador para con su productividad.

Se revisó tesis nacionales e internacionales similares para obtener mayor información así como diferentes textos de diferentes autores para tener mayor conocimiento y credibilidad de la hipótesis planteada. El tipo de tesis es explicativa. El método es cuantitativo se realizó la recolección de análisis de datos para contestar preguntas del clima organizacional y desempeño laboral de la población de estudio. El diseño es no experimental transversal. La población fue constituida por 69 colaboradores del Centro de Salud José Calos Mariátegui, para realizar la medición se destinó un instrumento que fue el cuestionario con 54 preguntas correspondiente a 2 variables. Clima Organizacional con cuatro dimensiones: ambiente, jerarquía, factores personales y percepción. Desempeño laboral con tres dimensiones: resultado de la tarea, comportamiento y características. El cuestionario está estructurado bajo la escala de Likert. El instrumento fue previamente validado por 2 expertos en la materia. Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos se realizó el correspondiente análisis estadístico. Apreciando que el Clima Organizacional si influye en el desempeño Laboral en los colaboradores del centro de salud José Carlos Mariátegui; a un nivel

de significación de 0.05. donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedando rechazada la hipótesis nula y aceptando la alternante ("El Clima Organizacional SI influye en el desempeño Laboral en los colaboradores del centro de salud José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho. Lima. 2016) con 0.890 de confiabilidad presentando relación entre ambas variables., el nivel de confiabilidad de acuerdo al Alpha de Cronbach fue de 98.3.

Es por tal modo que el investigador hace referencia al modo actuado de las autoridades frente a sus colaboradores en la forma de convivir y dar soluciones a los inconvenientes que se puedan presentar con la descripción de los cargos presentar y la cantidad de pacientes a atenderse y la calidad de atención desarrollada.

El investigador planteo el siguiente problema general:

- ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui? San Juan de Lurigancho. Lima. 2016?

Cuyos problemas específicos fueron:

- ¿Cómo influye el ambiente organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui? San Juan de Lurigancho. Lima. 2016?
- ¿Cómo influye la jerarquía en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui? San Juan de Lurigancho. Lima. 2016?
- ¿Cómo influyen los factores personales en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui? San Juan de Lurigancho. Lima. 2016?
- ¿Cómo influye la percepción en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui? San Juan de Lurigancho. Lima. 2016?

Desarrolla de igual forma el objetivo general de la investigación:

- Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. San Juan de Lurigancho. Lima. 2016.

Cuyos objetivos específicos fueron:

- Establecer cómo influye el ambiente en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. San Juan de Lurigancho. Lima. 2016.
- Establecer cómo influye jerarquía en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. San Juan de Lurigancho. Lima. 2016.
- Establecer cómo influyen los factores personales en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. San Juan de Lurigancho. Lima. 2016.
- Establecer cómo influye la percepción en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. San Juan de Lurigancho. Lima. 2016.

De todo lo mencionado, se determina la siguiente conclusión

El clima organizacional, el desempeño laboral y la jerarquía si influyen directamente con las actividades a desarrollar en el hospital donde se realiza la investigación, con una medición del 0.05 con el análisis factorial que se empleó para medir cada proceso de la organización en relación con sus empleados.

Zavala S. (2016) en la investigación titulada "*Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una universidad Privada de Lima – Perú 2016*" para optar el título de Licenciado en Administración.

En su estudio plantea que las instituciones privadas y públicas presentan cambios drásticos en la organización porque muchos de los trabajadores no se sienten identificados con los valores, misión y visión y esto fomenta la debilidad empresarial.

La investigación presenta el siguiente problema general:

¿Cuál es la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup? Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?

Detalla de igual modo los problemas específicos.

¿Cuál es la influencia del componente afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup? Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?

¿Cuál es la influencia del componente de continuidad del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - ¿Sede 28 de julio, 2017?

¿Cuál es la influencia del componente normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - ¿Sede 28 de julio, 2017?

Presenta la hipótesis general de la siguiente manera:

Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017

Cuyos objetivos específicos eran:

Establecer la influencia del componente afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017.

Establecer la influencia del componente de continuidad del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017.

Establecer la influencia del componente normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017.

El resultado obtenido de la investigación en el contraste de las hipótesis generales son: "El Compromiso Organizacional SI influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017" fue de 0.871 de confiabilidad indicando que si existe relación entre ambas variables con un nivel del significación de 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptación la alternante planteada.

De todo lo mencionado el investigador concluye lo siguiente:

Que el compromiso organizacional si influye en todos los trabajadores de la Universidad Privada Telesup sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017. el cual va a de la mano con el estudio del componente afectivo de la organización, se mide las estandarizaciones para tener una proyección de que se está investigando para plantear uniformidad entre los trabajadores de mayor rango hasta con los que recién ingresan a laborar.

De la torre L. y Afan K. (2017) titulada "*Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*" para obtener el título profesional de Licenciado en Internacional Business de la Universidad San Ignacio de Loyola.

El presente trabajo de investigación pretende demostrar si existe relación alguna entre La Cultura Organizacional y El Desempeño Laboral en el área de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú. Con el fin de entender si afecta de manera positiva o negativa, con esta investigación pretendemos responder y aportar información a empresas del sector privado y/o estado, facilitando ayuda inmediata a las personas que dirigen las organizaciones.

Siendo así que las organizaciones al igual que las personas presentan sus propias características unas distintas a las otras , de ese modo con la investigación desarrollada muchas organizaciones podrán entender la importancia que tiene la cultura organizacional y la influencia que existe en el desempeño laboral con el fin de lograr sus objetivos, metas, etc.

De los resultados estadísticos de la hipótesis general La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú

en la prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.767$) podemos establecer que existe una muy fuerte relación directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ($p<0.05$). Con lo cual se puede establecer que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para los instrumentos de investigación de Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, el cual obtuvo los siguientes resultados: Para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el instrumento de Cultura Organizacional se obtiene un coeficiente de 0.910 y para el instrumento de Desempeño Laboral se obtiene un coeficiente de 0.768, indicadores que aseguran que los instrumentos en general tienen una Muy Alta confiabilidad con lo cual se aseguran que los resultados que se obtendrán de la toma del instrumento son altamente confiables. Concluyendo que todas las pruebas estadísticas presenta un nivel de significación del 95% de confiabilidad.

De los resultados obtenidos implica estar dispuesto al cambio, crear nuevas relaciones, optimizar a las personas y sus talentos, y transformar las compañías en empresas interactivas yendo de la mano tanto el cliente y los trabajadores. En el Perú, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño es una herramienta muy importante para lograr altos niveles de competitividad en una organización. Sin embargo, pocas veces, se encuentran en la práctica sistemas de evaluación objetivos que aseguren una valoración eficaz. Es por eso que emplear una evaluación de desempeño laboral es uno de los ejes principales en una organización puesto que es una guía que permite medir el rendimiento de los trabajadores y determinar que les falta a los mismos para mejorar su rendimiento y productividad.

Siendo de esta forma que el investigador presenta el siguiente problema general

¿Cómo se relaciona la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú?

Cuyo objetivo general fue:

Analizar la relación que tiene la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.

Cuyos Objetivos específicos fueron:

- Determinar la relación que tiene los valores de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú
- Determinar la relación que tiene las creencias de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Determinar la relación que tiene el clima de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Determinar la relación que tiene las normas de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Determinar la relación que tiene los símbolos de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Determinar la relación que tiene la filosofía de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú.

De lo mencionado y detallado el investigador concluye que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral reflejándose cambios positivos en las actividades de los trabajadores recomendando así mismo que las autoridades deben realizar talleres, reuniones dinámicas para fortalecer la Cultura Organizacional en sus trabajadores con el fin de presentar niveles elevados en el Desempeño Laboral en función a cumplir sus metas y objetivos. Para presentar mejoras en la Cultura organizacional deben establecerse charlas que refuercen los valores organizacionales teniendo un mayor impacto en la Cultura

Organizacional de tal modo mejorar la imagen de los trabajadores frente a las demás organizaciones trabajando en equipo con fines claros y orientados a la mejor continua organizacional.

Concluye que los valores de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al fortalecer los Valores institucionales se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

Olivera, Córdova y Alba (2018) titulada "*La Cultura Organizacional y su influencia en el desempeño Laboral de los empleados de la UGEL 04-COMAS, Lima, 2018*" para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

La presente investigación hace referencia que la Cultura Organizacional es el compuesto de percepciones, sentimientos, actitudes, costumbres, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las entidades siendo así que las entidades públicas establecen objetivos, para lo cual los empleados tienen que ejercer diversas tareas y así puedan permanecer en el cargo o ser ascendidos a uno mejor, esta condición frecuentemente es modificada por la normatividad vigente (leyes laborales para el sector público peruano), donde el empleado muchas veces no tiene continuidad laboral, por ende los trámites se vuelven burocráticos, debido a la deficiencia de los empleados por sus condiciones laborales (CAS y CAP), al agilizar los procesos administrativos.

De acuerdo a lo estudiado se presenta La presente tesis titulada: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UGEL 04 – COMAS, Lima, 2018", es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población de la investigación estuvo constituida por 92 empleados de la entidad, la muestra fue definida de forma probabilística alcanzando un resultado de 74 personas. Para recoger los datos respecto al comportamiento de las variables Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de

datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert

Nivel de significancia de: 0.05 Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$
m: Número de fila = 6 n: Número de columnas = 5 Chi cuadrado tabular $X^2 = 31.41$
,Entonces, X^2 calculada es igual a 140.30, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La cultura organizacional no influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04 – Comas, Lima.” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04 – Comas, Lima.”

Siendo así se observa que en la actualidad la eficiencia en el desempeño laboral de los empleados en las entidades públicas y privadas, muchas veces no es fácil de observar, ya que los funcionarios no se encuentran preparados para afrontar los diversos cambios que ha generado la globalización, tales como: la buena preparación e información de los empleados, lo que contribuye a un cambio sustancial en el manejo de personas en las entidades, la alta competitividad de los empleados y su mayor grado de conocimiento y preparación. La nueva realidad trasformaría sustancialmente la conducción de personas en las entidades, ocasionado que prevalezca un ambiente de trabajo grato y hospitalario donde los empleados se sientan complacidos para realizar sus funciones diarias.

En las entidades públicas como en la UGEL 04 - COMAS, no le brindan la importancia a la Cultura Organizacional y su Influencia en el Desempeño de sus empleados, ya que los funcionarios esperan que sus empleados presenten un resultado de su trabajo eficiente, sin tomar en cuenta la cultura participativa y colaborativa que están dentro de los valores 4 organizacionales y que siempre priorizan solucionar situaciones urgentes e importantes dejando de lado lo fundamental o cotidiano. Además, la práctica de los valores organizacionales, es la base fundamental para superar las brechas de la situacional actual, ya que ayudará a fortalecer el desempeño laboral, mejorando la eficiencia y eficacia, lo que contribuirá al desarrollo sostenible de la institución. Por otro lado, el desempeño laboral de los empleados se ve afectada por conflictos internos, así como el limitado

reconocimiento de los funcionarios inmediatos a los empleados de las diferentes áreas de los logros obtenidos a favor de la entidad. En efecto esto conlleva al desinterés y desánimo de los empleados en sus labores cotidianas.

Siendo de esta forma que el investigador presenta el siguiente problema general

¿De qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04?

Cuyo Objetivo General fue:

Establecer si la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04.

Cuyos Objetivos específicos fueron:

- Establecer de qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04.
- Establecer en qué medida los valores organizacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04.
- Establecer de qué manera influyen las normas organizacionales en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04

De lo indicado el investigador concluye que la Cultura Organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04- Comas, lo cual implica que la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos del estudio desarrollado. De igual forma presenta recomendaciones para mejorar la cultura organizacional de la UGEL 04 que permite a los colaboradores a optar presentar libertar y ser escuchado siendo el pilar fundamental para fortalecer el trabajo en equipo y sobre todo la comunicación el cual creara bases sólidas de confianza a lo largo del tiempo. Se implementara medios comunicativos de procesos con requisitos difundidos en canales y medios de comunicación concientizado al trabajo en equipo valorizando los procesos que promuevan el desarrollo de la entidad donde todo sea equitativo con el fin de no existir sobrecargar laborales.

De tal modo concluye que Fortalecer los valores de la organización de la UGEL N°04, mediante capacitaciones de desarrollo y crecimiento en los empleados que trabajan dentro de la entidad, esto modificaría su cultura organizacional, valorizando los procesos que promuevan el desarrollo de la entidad, concientizando el trabajo en equipo de manera que sea equitativo; con el fin de que no exista una sobrecarga laboral en los empleados independientemente del tipo de contrato que tengan. Comprometiéndolos con la organización y, sobre todo, que se involucren en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la UGEL N°04.

Reforzar las normas organizacionales donde los jefes y los empleados realicen grupos de trabajo con la finalidad de analizar las normas y directivas vigentes, para que al momento de aplicarlas en su trabajo diario no se comenten errores y sean pasibles a sanción. Asimismo, el área legal deberá realizar capacitaciones, charlas informativas y/o asesoramiento continuo, con el fin de que el empleado perfeccione los procesos administrativos y optimice las tareas asignadas teniendo mejores resultados dentro de la organización de acuerdo a las normas vigentes y no incurrir en errores administrativos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Figuroa L. (2015), en la tesis titulada "*Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una institución Gubernamental*" para optar el título de Psicología Industrial/ Organización en el grado académico de Licenciada de la universidad Rafael Landívar- Guatemala de la Asunción.

En el estudio se plantea que para desarrollar una cultura organización adecuada es necesario enfocarse en practicar los valores, confianza y fidelidad en ellos empleados para obtener una organización productiva y eficiente. Las instituciones Gubernamentales emprenden tratos adecuados hacia sus trabajadores y estos permanecen con actitudes positivas y ganadoras trabajando en la institución. Es importante respetar las creencias, comportamientos y valores en el ámbito laboral para que el desempeño laboral sea el desempeñado de manera correcta empleando sus conocimientos y la organización genere rentabilidad y productividad.

Cuyo objetivo general es:

- Establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental.

Los objetivos generales son:

- Determinar el tipo de cultura organizacional en la institución gubernamental y los elementos que la conforman.
- Establecer los elementos de la cultura que inciden en el desempeño de los colaboradores que laboran en la institución gubernamental
- Establecer la relación entre las variables demográficas de sexo, edad, el tiempo que tienen los trabajadores de laborar para la institución y su influencia tanto en la cultura organizacional como en el desempeño laboral.

El diseño de investigación utilizado fue el correlacional por la relación que se establece entre las dos variables de estudio. La metodología estadística a utilizarse fueron las frecuencias, porcentajes de tendencia central, la t de student para la diferencia de medias, la desviación estándar y el coeficiente de correlación de Pearson.

El instrumento fue aplicado a una muestra de 54 colaboradores de todos los niveles que existen en la organización, los resultados indican que las relaciones interpersonales no son las más óptimas, pues no están a gusto con el personal que actualmente está laborando, no existe compañerismo, y tampoco se encuentra de acuerdo con la estructura organizacional.

El investigador muestra sus resultados donde el coeficiente de correlación de Pearson (r) de los indicadores de cultura organizacional y la evaluación del desempeño, el número de personas (50 colaboradores) que se les aplicó el instrumento y el valor de significancia; el cual muestra que todo valor menor o igual que 0.05 presenta una diferencia estadísticamente significativa entre las variables. Se puede evidenciar que el total de la media de la Evaluación del Desempeño es de (92.28) lo cual significa que el desempeño de los empleados siempre es excepcional y superior en todas las áreas, funciones y aptitudes personales que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en relación con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución.

De lo mencionado el investigador concluye que si la cultura organizacional no tiene relación con del desempeño laboral porque cada uno cumple funciones distintas a la organización por las políticas e ideologías que dirigen las acciones de los empleados.

Se recomienda que debemos de crear impulsos para el desarrollo de la cultura organización y actividades que motiven a los colaboradores el cual será generador de un excelente desempeño laboral.

Sum M. (2015), en la tesis titulada "*Motivación y Desempeño Laboral*", para optar el título de Psicología Industrial/organizacional del grado académico en licenciada en la Universidad Rafael Landívar ubicado el Quetzaltenango.

El investigador realiza la investigación de tipo descriptivo con una metodología estadística de fiabilidad y significación de la media aritmética con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio.

Se presentan los resultados obtenidos a través de una escala de Likert, y una prueba psicométrica, la investigación fue realizada en una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, con una muestra de 34 colaboradores del área administrativa.

El estudio plantea que cuando un empleado se siente motivado genera altos rangos de productividad y desempeña sus labores con dedicación con metas y objetivos trazados a corto y largo plazo. La motivación es importante para que desempeño pueda fluir en los trabajadores donde se tiene respeto a las opiniones de los demás, el clima laboral ayudara a la evolución de los trabajadores en sus puestos de trabajo que permitirá explotar lo mejor de ellos, así como se sentirán satisfechos de los alcanzado en un periodo pactado.

Cuyo objetivo general es:

- Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango

Cuyos objetivos específicos son:

- Determinar el nivel de motivación de los empleados.
- Establecer el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango.
- Elaborar propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores.

El investigador concluye que las dos variables estudiadas están relacionadas porque según las encuestas desarrolladas los trabajadores reciben un reconocimiento por un logro obtenido y esto hace que el colaborador se sienta motivado por seguir consiguiendo más logros y su desempeño sea favorable para la empresa.

Santizo M. (2018) en su tesis titulada "*Cultura Organizacional y Motivación Laboral*" para optar el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada de la Universidad Rafael Landívar – Quetzaltenango.

En el estudio se plantea que la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, normas que se presentan al momento de poner en práctica una decisión objetiva ante la presencia de dificultades o problemas internos o externos.

El tipo de investigación fue cuantitativo debido a la metodología estadística y diseño descriptivo donde Según los resultados se identificó una cultura estable. El 81% de los individuos de las diferentes áreas ponen en práctica en sus actividades los valores que la empresa maneja, es por ello importante que el recurso humano tenga arraigados los valores y Los resultados determinan que la motivación de los colaboradores está en un rango estable. El 86% de las personas que laboran para la fábrica Cantel se empeñan para mejorar el rendimiento de sus actividades. Esto se debe al entusiasmo y responsabilidad que ayuda a desempeñarse de mejor manera en sus tareas.

En un 47% de las personas siempre las incentiva su sueldo, la mayoría de los sujetos realizan sus funciones por el salario que van a recibir a cambio de su trabajo, este es un factor que motiva a las personas que laboran en la fábrica Cantel Quetzaltenango para realizar sus 52 tareas de la mejor manera. A través de la escala de Likert la mayoría de los colaboradores únicamente el 14% recibía una

felicitación de su jefe inmediato, quiere decir que los altos mandos no se encuentran comprometidos al aumento de la estimulación de los sujetos, por lo que se les dificultara que las personas modifiquen o establezcan la conducta deseada en este caso sería que la persona realice de forma correcta las actividades y tareas que se les solicite.

Motivo por el cual indica que la motivación es la pieza clave para el colaborador en la empresa y realizar con eficacia su laboral consiguiendo excelentes reconocimientos por el desempeño laboral realizado.

Es importante que una empresa maneje adecuadamente el tema de cultura organizacional para que el trabajador pueda superar cualquier crisis empresarial y se sienta fortalecido ante las adversidades.

Cuya hipótesis general fue:

- Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la motivación de los colaboradores de fábrica Cantel del área de producción tejido, preparación y revisado.

Cuyos objetivos generales fueron:

- Identificar la cultura organizacional que tienen los colaboradores de la fábrica Cantel de Quetzaltenango.
- Establecer la motivación que se tiene en los colaboradores de la fábrica Cantel de Quetzaltenango.
- Determinar estrategias que ayuden a elevar la cultura organizacional y motivación del personal de la fábrica Cantel Quetzaltenango.

El investigador después del estudio realizado recomienda que se debe implementar actividades de retroalimentación con la participación de los colaboradores de la empresa el cual les permitirá obtener mejores resultados en sus actividades cotidianas.

Recomienda emprender un plan de incentivos donde se puedan sentir identificados con sus esfuerzos y cada uno de ellos sean premiados como corresponden, y será ese el motivo por el cual el colaborador se sienta motivado y

desarrolle su trabajo con ánimos y el desempeño laboral se hará más eficiente logrando objetivos y trazando metas a corto, mediano y largo plazo.

Díaz K. (2019) titulada *“La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los empleados de Instituciones de Educación media Superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México”* para obtener el grado de Maestría en Recursos Humano en la Universidad de Montemorelos.

En el estudio se plantea que cada organización es formada por distintas personas que llevan consigo diferentes caracteres y principios; en el grupo se asocian y se enmarcan actitudes y comportamientos. Las instituciones de educación media superior son organizaciones públicas en donde se asocian personas con las siguientes características: diferentes profesiones, diferentes nacionalidades, edad avanzada, empleados jóvenes y empleados solteros y casados. Estas características, juntamente con el tipo de liderazgo y los procesos que se realizan dentro de las organizaciones son las que definen la cultura de cada una de las instituciones, permitiendo así ser distinguidas entre otras organizaciones afines.

El tipo de investigación fue cuantitativo, con una muestra de 228 personas, utilizando un instrumento con 14 ítems, dividiéndose en seis apartados: características dominantes, líderes de la organización, estilo gerencial, unión de la organización, énfasis estratégico y criterio de éxito, en la que cada uno de ellos evaluó el tipo de cultura, que podría ser clan, adhocrática, jerarquizada y de mercado.

El instrumento utilizado en esta investigación fue sometido a un análisis de confiabilidad para determinar su consistencia interna; esto se obtuvo mediante el coeficiente alfa de Cronbach para cada escala. Los coeficientes alfa de Cronbach que se obtuvieron para cada variable del instrumento fueron los siguientes: Desempeño laboral ($\alpha = .726$) y cultura organizacional ($\alpha = .871$). La confiabilidad total del instrumento tuvo un alfa de Cronbach de .877 y para fines de la presente investigación, se seleccionó el paquete estadístico Estatical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 23.0 para Windows. Este programa permitió analizar de

manera confiable los datos que se recolectaron. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron la regresión lineal simple y el análisis de varianza factorial.

Actualmente, se han investigado factores que afectan de manera positiva o negativa el desempeño laboral; sin embargo, la cultura organizacional es uno de los factores mencionados en la administración de los recursos humanos. Las empresas son exitosas si los empleados están satisfechos en el trabajo, de manera que sean eficaces y eficientes; por lo tanto, es necesario conocer si la cultura organizacional que se propicia en cada una de las instituciones se da en un ambiente positivo o negativo y si repercute en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados.

Este estudio permitirá conocer el grado de la cultura organizacional propiciada y si esta influye en el cumplimiento de las responsabilidades y actividades asignadas a los empleados; esto comprende el sentir y la forma en que reaccionan los empleados ante las características y la calidad de la CO que perciben. También permitirá compartir resultados e informar a la dirección de cada institución para, posteriormente, tomar acciones de mejora si se requiere o reforzar fortalezas que se tienen.

Cuyo objetivo general es:

- Identificar en qué grado la cultura organizacional es predictor en el nivel de desempeño laboral percibido por los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México

Cuyos objetivos específicos son:

- Conocer el grado de cultura organizacional percibido por los empleados de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.
- Conocer el grado de desempeño laboral percibido por los empleados de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.
- Dar a conocer a las instituciones participantes información relevante acerca de la cultura organizacional y el desempeño laboral.

El investigador concluye que esta investigación tuvo la finalidad de conocer si el grado de la cultura organizacional es predictor del desempeño laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México. Con la ayuda de técnicas estadísticas y para la población considerada, se llegó a la conclusión de que el grado de la cultura organizacional percibido por los empleados de dichas instituciones tiene un grado de influencia lineal positiva moderada en el grado de desempeño laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

De lo concluido se recomienda a los directores de las instituciones deben fomentar estrategias o condiciones para implementar cambios organizacionales, de manera que se reduzcan las resistencias, tomando en cuenta que cada empleado percibe el cambio de una manera diferente, lo que lo lleva a una acción o reacción como resultado. Establecer o reestablecer los códigos de conducta que sean comprendidos y aceptados por los empleados de la institución. Fomentar la armonía dentro de la institución, mediante la interacción de grupos, generando experiencias compartidas, ya que esto permitirá el aprendizaje para el trabajo en equipo, lo cual fortalecerá la cultura organizacional y el desempeño del empleado. Crear una oportunidad para la participación de los empleados en la toma de decisiones, con la finalidad de fortalecer la buena comunicación y la confianza entre los líderes y los empleados.

González, Peiro y Hernández (2017) titulada *"La Cultura Organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad"* para obtener el grado de doctorado en Psicología de Recursos Humanos de la Universidad de Valencia.

En el estudio tiene como objetivo contrastar empíricamente un modelo que analice la relación entre la cultura de mercado del modelo de los valores en competencia y el rendimiento en las unidades de trabajo. Siendo así que después de haber encuestado a lo largo de sus carreras a más de 80.000 gerentes representando a más de 3.000 organizaciones, señalan que la cultura de mercado es una de las dimensiones de mayor prevalencia en las organizaciones contemporáneas. Sin duda, estos resultados sugieren la presencia de un amplio

número de organizaciones que desarrollan sus actividades en contextos de alta competencia, donde el rendimiento es uno de los principales factores de éxito organizacional.

El estudio de campo con un diseño longitudinal diferido de dos momentos temporales distanciados por un período de, aproximadamente, dos años. La elección de la medición en dos tiempos se debió a cuestiones prácticas de disponibilidad de la muestra. La cultura de mercado se midió en tiempo 1 (entre octubre y noviembre de 2012), mientras que las demás variables implicadas en el modelo (clima, reflexividad y rendimiento), se midieron en tiempo 2 (entre agosto y noviembre 2014) donde según la estadística descriptiva y correlacional la cultura de mercado correlaciona positivamente con el clima de logro de objetivos ($r = 0.46$; $p < 0.01$) y con la reflexividad ($r = 0.47$; $p < 0.01$). A su vez, el clima de logro de objetivos correlaciona de forma positiva con la reflexividad ($r = 0.63$; $p < 0.01$), mientras que el rendimiento de las unidades se correlaciona en forma significativa con la reflexividad ($r = 0.26$; $p < 0.05$).

A su vez, como fuera mencionado anteriormente, existe cierto grado de acuerdo entre los investigadores que, para explicar el vínculo entre la cultura y el rendimiento es necesario considerar la presencia de mediadores. Esta tesis tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la investigación académica en la temática de cultura y su impacto sobre el rendimiento, a través del análisis de dos mediadores que a la fecha no han sido aún estudiados: el clima y la reflexividad.

De tal modo existe cierto grado de acuerdo entre los investigadores que, para explicar el vínculo entre la cultura y el rendimiento es necesario considerar la presencia de mediadores. Esta tesis tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la investigación académica en la temática de cultura y su impacto sobre el rendimiento, a través del análisis de dos mediadores que a la fecha no han sido aún estudiados: el clima y la reflexividad.

Según lo indicado anteriores de esta tesis doctoral, podemos concluir que los siguientes son algunos aspectos que permitirían realizar avances en la investigación académica: Analizar aspectos específicos de la cultura organizacional y su impacto en resultados específicos; estudiar la presencia de mediadores para

explicar el vínculo entre la cultura y el rendimiento; analizar el papel de la reflexividad como mediador entre el clima de logro de objetivos y el rendimiento de las unidades de trabajo; y superar la división histórica que ha existido tanto en la teoría como en la investigación, respecto a la relación entre la cultura y el clima organizacional.

Esta tesis tiene como objetivo contribuir en todos estos aspectos, al contrastar empíricamente un modelo que analice la relación entre la cultura de mercado y el rendimiento en las unidades de trabajo. El modelo propone examinar dos mediadores que todavía no han sido analizados como variables intervinientes en la relación cultura y rendimiento. Así, este trabajo pretende realizar una contribución a la literatura contribuyendo a mejorar nuestro conocimiento sobre los mecanismos que transmiten la influencia de la cultura de las unidades de trabajo sobre su rendimiento.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Cultura organizacional

2.2.1.1. Dimensiones

Es el espejo de cómo cada organización empezó a crear su propio ambiente complementándolos con las religiones, cultura de convivencias, valores, etc. formando así el equipo de trabajo que permitirá funcionar a la organización en un solo sentido concretando sus metas y objetivos de mediano, corto y largo plazo.

Según Chiavenato I. (2017) indica que la Cultura Organizacional es adecuarse al ámbito laboral, vivir organizacionalmente donde se interactúa con las personas que lo componen, las actitudes, objetivos que reflejan cada una de ellas. Considera también que la cultura organizacional está relacionado con el iceberg donde la parte superior es la parte visible y superficial observada por todas las organizaciones donde desarrollan los mejores aspectos propios de su cultura, mientras que en la parte inferior están los objetivos, metas, fines, composiciones estructurales de la empresa, las innovaciones que darán a sus actividades un impulso perfeccionista donde utilizan la observación y percepción de lo más complejo organizacional (p72).

2.2.1.1.1. Valores Culturales:

Según el autor (Chiavenato I, 2015) Se indica que los valores es prioridad de las organizaciones en el desarrollo de las actitudes y creencias que indican el comportamiento de la organización. Los valores ayudan a diferenciar si los comportamientos de cada trabajador indicando si son los correctos ante diversas situaciones. (p.132).

Se indican que la integridad y diversas responsabilidades con la que participan las personas definen a cada individuo u organización que se evidencia públicamente.

La organización tiene que ser consciente que la práctica de los valores ayudara a la empresa a cumplir con sus objetivos donde los trabajadores serán participe de los mismos en un determinando tiempo.

Niveles de valores organizacionales:

- El valor visible es la honestidad, componente principal para el desarrollo de la organización.
- Los valores son la fuente principal y necesaria para el intercambio de dialogo entre los colaboradores y el compromiso con su trabajo.
- Los valores practicados a diario ayudasen a fortalecer los lazos de compromiso por parte del trabajador con su organización.

Los valores son fuente principal de la organización en el ámbito culturas, sociológico, económico y político de la empresa.

De lo detallado con excelencia por un buen desarrollo de la cultura organización los valores se desglosan con los siguientes indicadores:

- **Estrategia - comunicación:** Es el valor principal de la organización que ayuda a desarrollar los objetivos y metas proyectadas con enfoques a ser mejores en el rubro mediante el buen maneja de una cultura organización comprometida con cada actividad que desarrolla la empresa.
- **Habilidades:** Desarrolla el alentó humano de cada colaborador donde son reconocidos por su desempeño y premiados de por su productividad.

Muestran sus capacidades y habilidades para entregar tareas muy relevantes que comprometen a la organización en un fin exitoso.

- **Incentivos personales:** Factor principal de la cultura frente a la organización por que influye en el ámbito productivo de cada persona con su trabajo, la satisfacción que presenta y motivación desarrollada.

2.2.1.1.2. Socialización organizacional:

Según el autor (Chiavenato I, 2015) la socialización organizacional es el desarrollo de las diversas funciones se empieza por la socialización laboral en la organización interactuando con los compañeros de trabajo compartiendo ideas y de ese modo eliminar la individualización fomentando los valores, normas y reglas adaptables a la organización y donde cada miembro podrá ser partícipe de ella. Aprender uno del otro en la organización enriquece a los objetivos futuros.

En general con lo mencionado hace partícipe al comportamiento organizacional mediante lo siguiente:

- La empresa se rige por la misión, visión, estrategias internas y externas.
- Objetivos empresariales
- Manual de organizaciones y funciones de la empresa que delega a cada colaborador.
- La organización con el comportamiento eficaz.
- Identidad y compromiso organizacional

Los componentes mencionados enfocaran a la socialización organizacional eficaz con capacitaciones asignadas a cada área de trabajo.

Principales indicadores de la Socialización Organizacional:

- **Integración de puestos:** Término principal de la socialización que sucede después de la integración de colaboradores a la empresa, los recién incluidos a la empresa tienen que adaptarse a las diversas experiencias enfocadas en cada objetivo planteado por la organización.

Integración de puestos es asignar sus labores a cada colaborador, pero muchas veces los nuevos cargan con todo el trabajo para medir sus habilidades y destrezas frente a los retos a nivel de grupo.

- **Capacitación de puestos:** termino secundario que la empresa realiza donde los nuevos integrantes seleccionados podrán demostrar sus habilidades y destrezas en el desarrollo de las nuevas organizaciones.
- **Reconocimiento y promoción:** Término final que ayuda a la empresa a reconocer el esfuerzo y dedicación que les ponen los trabajadores a sus labores diarias sirviendo de experiencia para los nuevo y antiguos trabajadores en el cumplimiento de sus objetivos. El reconocer a un colaborador ayudara que este gestione mejor sus labores y mejore su rendimiento laboral cooperando al crecimiento de la empresa en un tiempo determinado.

La socialización organizacional ayudara individualmente al colaborador que se sentirán identificados con la empresa y se sentirán comprometidos siendo y formando parte de ella, los factores principales de selección de personal permitirán que la integración es más oportuna y veraz. (p.138).

2.2.1.1.3. Cultura humanitaria:

Ambiente registrado en el entorno social con fines humanitarios comprometidos por el bien social de las organizaciones y los colaboradores que lo conforman en la toma de decisiones y la confraternidad que se desarrolla en la misma.

A continuación, se presenta los siguientes indicadores principales de la cultura humanitaria:

- **Toma de decisiones:** Las decisiones están establecidas desde la gerencia, esto permite evaluar el comportamiento y participación que presentan los individuos frente a la organización. El clima laboral bien manejado es la satisfacción que cada individuo pertenece.
La cultura y el clima ayudan a las personas a tomar sus propias decisiones ya sean personales o el equipo con o sin consulta de su líder en bienestar de la empresa. (p.1001).
- **Relaciones interpersonales:** La cultura y el clima es están desarrollando en el proceso de socializar en la empresa, es decir la calidad de integración ayuda a fortalecer las relaciones personales y organizaciones desde la

jerarquía mayor hasta los últimos empleados mediante la recreación fuera del horario de trabajo. El clima laboral hace que las persona participen de todo lo detallado, se involucren los unos con los otros compartiendo pensamientos, ideas y valores. (p.102).

2.2.1.2. Definición de cultura organizacional y sus funciones por autores:

2.2.1.2.1. Según el autor Chiavenato I (2015)

Define los siguientes aspectos que da inicio al desarrollo de la cultura organizacional a través de los tiempos, para el cual tenemos lo siguiente:

A) Aspectos formales y visibles de la organización

Se caracteriza por ser los instrumentos visibles que da a conocer una organización en las tareas diarias desarrolladas y estas se describen de la siguiente manera.

Aspectos formales y visibles de la organización



Figura 1 : Aspectos formales y visibles de la organización

Fuente: Elaboración propia

Es de esta manera que la organización puede generar estrategias externas y elevar su productividad cumpliendo con las tareas designadas y cotidianas del día a día. Cuando la organización presenta un orden establecido en cada función podrá elevar la productividad en el rubro en que se encuentra. El presentar un MOF ayudara a la empresa a ordenar cada labor que presenta el colaborador sin

involucrarse más allá de lo establecido, el descubrir a la organización en sus labores internas ayudara al crecimiento continuo verificándose en sus resultados finales, pero todo estos pasos serán obtenidos cumpliendo el orden ,reglas y normas de trabajo observadas a si misma ante tantos inconvenientes con efectos a consecuencias que tendremos que superar día a día para seguir construyendo una organización fuerte y estable ante las competencias.

B) Aspectos ocultos

Se caracterizan por ser los componentes abstractos de la organización, orientado a lo social, actitudinal de los colaboradores.



Figura 2: Aspectos Ocultos de la organización

Fuente: Elaboración propia

Son estos aspectos presentados internamente y características de cada colaborador ayudara a un mejor filtro laboral, emocional, social, si estos aspectos son manejados con claridad podremos indicar que cada labor asignada será desarrollada con claridad y sobre todo en buenos tiempos con adecuados indicadores de productividad.

La sensación, emoción personal de los colaboradores será el filtro del buen trabajo en equipo de acuerdo con los departamentos organizacionales.

C) Características de la cultura organizacional

Detalla lo importante que es cuando organización aprende a manejar su ambiente laboral donde se desarrollara las creencias, valores, compromisos, virtudes que se reflejara en el modo de laborar de cada trabajador. Y se caracteriza por lo siguiente:

- Conductas laborales: Es la forma de comportarse que presentan los trabajadores, como la comunicación, conductas compartidas y sobre todo el compromiso entre ellos frente a sus actividades.
- Reglas: son aquellos patrones que fijan el cómo se realizan las cosas.
- Virtudes: definida en primera instancia por la práctica de los buenos modales en la organización y que son el producto calidad de los colaboradores frente al cliente.
- Cultura: filtrada por las diversas creencias que hacen el cómo tratar a un cliente fuera y dentro de la organización.
- Norma: líneas dadas que guardan relación con la cultura organizacional principalmente con el comportamiento para que sea aceptado en el grupo.
- Clima organizacional: actos compartidos por el colaborador frente a su posición laboral, reflejado en el trato que presentan frente a los clientes.

De todas las características mencionadas se resalta principalmente dos tipos de extremos para cada organización como el tradicional y autocrático que hará de la organización más relevante en sus objetivos y metas trabajadas.

Si el empleador pone en práctica sus conocimientos de manera honesta hará que cada jefe o autoridad de mayor rango pueda felicitar y reconocer su esfuerzo dedicado a sus labores, el cual es manejado por presentarse a través de sus personalidades, creencias, religiones y demás que lo hará diferente y capaz de cumplir sus objetivos.

2.2.1.2.2. Según el autor Méndez C. (2018):

Afirma que la cultura organización tiene un enfoque diversos plasmadas desde diferentes enfoques de las ciencias sociales, donde podemos compartir vivencias basadas en los valores, normas, creencias, mitos entre otros que son

propios de la cultura organizacional que demuestra acción por lo plasmado y desarrollado

Desarrolla un ámbito social donde el colaborador percibe y aprende dando inicio al desarrollo mental predominadas en su forma de pensar, sentir y actuar de acuerdo con el ámbito donde pertenecen (p 5-6)

La cultura organización también está compuesta por tres principales sistemas como el social, cultura y personal que dan enfoques a la organización para la proyección objetiva de sus labores.

A) Elementos de la cultura organizacional

- El tamaño de la estructura: Presentada como la división de la organización frente a la relación con los trabajadores, todo dependerá con cuanto personal se está contando para el trabajo diario, a menos trabajadores el método a desarrollar sería la comunicación siendo la integración la más adaptada.
- La división de trabajo. Sustentada como la asignación de tareas brindadas a cada colaborador, donde estarán divididos por departamentalización de acuerdo con la estructura de la empresa para cumplir con sus objetivos y compromisos organizacionales mostrando estándares elevadores de actividad productiva.
- La autoridad: Definida con los encargados de designar tareas organizacionales teniendo en claro quién es el jefe o encargado de cada área para plantear modos de laborar, se tiene en cuenta que los jefes llevaran el control de los subalternos manteniéndolos vigilados para evitar falla o acompañen para dar soporte del trabajo.
- La coordinación: Este método se manifiesta por la congregación del equipo de trabajo para alcanzar objetivos y metas que conducen al apoyo y colaboración entre miembros diferenciándolo de los demás, se dice que para que exista una buena coordinación debe existir excelente comunicación.
- Estructura y estrategia: si una organización presenta este factor principal es porque presenta dinámica organizacional donde los permitan ser competitivas. Pero si en ocasiones no es practicado presentaremos déficit

organizacional porque no habrá comunicación para mentira la estructura interna y externa.

- Innovación y tecnología: este factor conlleva a la organización al éxito en competitividad por mantener la calidad del producto al cliente final, donde la estructura de división de trabajo estar guiada por la tecnología que influyen en el desarrollo óptimo de las labores diarias.

De todo lo mencionado se dice que los elementos principales para contar con una adecuada cultura organizacional es el comportamiento de las personales en el desempeño de sus labores el cómo influye en los clientes, los procedimientos que cumple para optar por un desempeño laboral exitoso.

A continuación, explicaremos los elementos que componen a la cultura organizacional:

- Narración laboral: Definida con las creencias y valores afectivos que permanecen en el tiempo que justifican las acciones y decisiones de los jefes frente a los colaboradores.
- Doctrinas: Detalladas por el conjunto de ideas que forman parte de las creencias y valores aplicados que ayudan a la construcción ideológica organizacional estableciendo sistemas de ideas que son gestionadas en las actividades de la empresa.
- Virtudes: determina el comportamiento valioso que presenta cada trabajador en las labores organizacionales que cumple el día a día siendo reconocido por su desarrollo laboral.
- Ceremonias laborales: Son las actividades que desarrolla la organización para fortaleces la sociedad y la integridad de trabajo en equipo.
- Las creencias: cuando las personas de la organización aceptan una opinión o idea que a la larga no necesita ser detallada y con el tiempo se va aprendiendo y ayudan en el efecto de influenciar en el lenguaje organizacional.
- Las costumbres: expresadas por los comportamientos realizados de forma constantes que se mantienen los tipos y lugar de acción.

- Las pautas: Determinan el comportamiento del colaborador en un grupo de personas, se asemejan a las reglas que son aceptadas en la sociedad donde se labora.
- Los relatos: Definidas como eventos, hechos o conductas expresadas a lo largo del tiempo

B) Clima organizacional

Es el ambiente de la organización desarrollado por cada individuo que interactúa con el proceso de comunicación social orientados a las creencias y participación motivacional que volverá eficiente al desarrollo del trabajo generando altos índices de productividad. La empresa es el principal guiador de los colaboradores para llevar un buen clima laboral donde se trabaje el uno para el otro, donde las metas sean cumplidas en un menor tiempo y sobre todo la identificación de cada personal con su empresa.

¿Cuál es la diferencia entre cultura organizacional y desempeño laboral?

El clima organizacional es lo que percibe cada individuo del cómo piensa y siente acerca de la empresa de acuerdo con los conocimientos por las experiencias que presenta mientras que la cultura organizacional es un aspecto fundamental porque influye en el comportamiento de las de las personas compartiendo valores, creencias, usos, costumbres, hábitos y objetivos que son transmitidas de generación en generación.

Se indica también que el clima organizacional se identifica con las percepciones de los individuos con respecto a la calidad y características de la cultura organizacional, la cual representa la verdadera imagen de la empresa en la convivencia compartida con los individuos que lo componen.

2.2.1.2.3. Según los autores Robbins S. & Judge T. (2017)

Indica que la cultura organizacional está basada en siete características que la definen y las diferencian de las demás como es la innovación y toma de riesgos, atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, dinamismo, estabilidad, son características que van de lo más simple a los complejo y se constituye para dar definición al comportamiento de

los colaboradores de la organización culturalizada donde todo trabajan por un mismo fin y objetivo (p527).



Figura 3: Características de la cultura organizacional

Fuente: Elaboración propia

Las características mencionadas están establecidas del menos a mayor rango los cuales evaluarán el comportamiento de cada individuo en su organización. Es decir que van relacionados entre sí por ejemplo cuando existe una adecuada innovación y toma de riesgos existe una adecuada orientación a la gente y equipos generando dinamismo y rentabilidad.

A) La cultura en un término descriptivo:

Este enfoque ayuda a percibir a los trabajadores si les gusta el lugar donde se encuentran o las características más cercanas a ellos, como su mismo nombre lo dice describe los procesos y sucesos acontecidos los cuales son observados y analizados por los empleados.

Se desarrolla una gran interrogante como es la siguiente:

B) ¿Las organizaciones tienen cultura uniforme?

La cultura organizacional es uniforme porque no excluye a ningún miembro de la organización es decir todo se describe en forma uniforme en términos similares que son entendidos por todo el miembro de la organización.

Las organizaciones no solo presentan cultura uniforme sino se caracterizan por la cultura dominante la cual expresa y se comparte con la mayoría de los integrantes de la organización y por último se da a conocer las subculturas que son

pequeños grupo que integran la organización por departamentos laborales donde tienen un mismo fin u objetivo.

C) Culturas fuertes frente culturas débiles:

La cultura fuerte se caracteriza por presentar mayor frecuencia de practica en el personal que integra la organización, es decir cuando se encuentren comprometidos con la cultura estas estarán reflejados en las actividades que desarrollan porque será el fruto de esfuerzo que dan a conocer frente a su organización o puesto de trabajo.

La cultura fuerte se caracteriza por reducir la rotación del personal, porque es la que ayuda a practicar el compromiso y lealtad de los trabajadores para la organización.

D) Funciones de la Cultura Organizacional:

- Diferenciarse de las demás organizaciones por el rubro y estrategias presentadas.
- Relaciones sociales entre los miembros de la organización con los clientes
- Compromiso organizacional y estabilidad laboral.

E) La cultura creación de un ambiente laboral:

El secreto está en trabajar con personas que transmitan positivismo y nos inspiren a dar lo mejor de cada uno en las labores asignada es de esta forma cómo podemos desempeñar un adecuado ambiente. La cultura frente al ambiente laboral es la percepción directa que se presenta de los miembros de la organización ante la satisfacción laboral, desempeño y motivación individual.

De acuerdo con los estudios realizados en las dimensiones de la cultura organizacional el personal que trabaja en un adecuado ambiente laboral y en comodidades será aquello que demuestres productividad laboral reduciendo la inseguridad personal frente al trabajo de tal manera que cada actividad asignada presentara altos índices de positivismo y menores lesiones de documentos realizados en el trabajo. (p. 532).

F) Cultura e Innovación:

Las empresas innovadoras presentan y desarrollan una cultura abierta impulsada a visiones impulsadas por una adecuada cultura organizacional enfocadas en solucionar problemas desde el más simple al complejo.

Es así como grandes empresas como SPOTIFY desarrolla una cultura musical atractiva para los clientes manteniendo innovaciones y aplicaciones adoptadas libremente por cada usuario.

Otra empresa INTUIT empresa con 30 años en el mercado que capacita a sus trabajadores de forma frecuente por las grandes innovaciones que desarrollan a diario. Empresa EE. UU. Especializada en software que es capaz de realizar y desarrolla las actividades tributarias en líneas, es reflejada a través de una aplicación que si falla o se tarda en arrojar información puede perjudicar a grandes empresas a la hora de presentar sus declaraciones tributarias en el EE. UU. INTIUT está complementado por TURBO TAX sistema capaz de evitar error y desperfectos en las declaraciones financieras. (p. 535).

2.2.1.2.4. Según el autor Chiavenato I. (2015)

Afirma que la cultura organizacional esta relacional con el comportamiento organizacional de los individuos que laboran en la organización basadas en costumbres, valores, objetivos comunes y tradiciones que los diferencian los unos de los otros, es así que las antiguas organizaciones buscan adaptar un ritmo de trabajo de que las actuales, pero están buscan a la vez otro ritmo de trabajo más actualizado a la realidad buscando transformaciones actualizadas para el buen desarrollo laboral.

También hace relación que cada individuo nace con su propia interiorización por realizar las cosas de acuerdo con los procesos de socialización universal y personal desde buscar fomentar una comunicación compartida procesando los valores, conductas y expectativas del realizado.

A) Características de las culturas exitosas:

La cultura presenta enfoques directos para el desarrollo de un buen desempeño laboral, de acuerdo con las investigaciones determinan que éxito de una empresa están asociadas a sus competencias. Las empresas con grandes

éxitos son más dinámicas al captar las diferencias culturales y asociados que existen en la organización y es filtrado por cada colaborador. Motivo por el cual las personas ponen de su parte a la hora de laborar, mostrar sus tareas a diario con altos índices de productividad y sobre todo la integración con la organización exitosa. (p.130).

Es de esta manera las organizaciones se hacen reconocidos por los bienes y servicios que ofrecen en los diversos rubros caracterizándolos por una marca distinta a las demás.

B) Características de la cultura organizacional

Es reflejo de cómo cada individuo frente a la organización y su entorno donde demuestran sus valores, normas, creencias, convivencias, ideas y sobre todo el estilo de analizar las diversas situaciones planteadas en la organización y el desarrollo personal que adoptan frente a ellas.

A continuación, presentaremos las 6 características principales de la cultura organizacional.

Seis características principales de la cultura organizacional

COMPORTAMIENTO OBSERVADO	REGLAS Y PAUTAS	PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES
HISTORIA ORGANIZACIONAL	GUIAS	CLIMA ORGANIZACIONAL

Figura 4: Seis características principales de la Cultura Organizacional

Fuente: Elaboración propia.

De los seis puntos mencionados los comportamientos observados son las características de comunicación que son adoptados antes diversas circunstancias mientras que las reglas y pautas son reglamentos fijados por cada área de trabajo para llevar el control de las actividades basadas en los principios organizacionales con políticas de principios sobre el trato que deben de recibir los colaboradores a lo largo del trayecto o historia organizacional con la argumentación de un buen clima laboral donde transmitirán interacción personal en el trato personal, cliente, proveedores y personal diverso en la organización (p. 128).

C) Dimensiones culturales organizacional Hofstede:

Las dimensiones serán analizadas de acuerdo con los estudios que realiza Hofstede desarrolla la investigación que incluyo a 116 mil personas cuyo propósito fue emplear la observación y verificar como las creencias influyen en la cultura organizacional presentadas a continuación:

- Intervalo de poder: Reflejadas y referidas a las autoridades de la organización desde los jefes hasta los subordinados con desempeños completamente distintos.
- Antipatía a la incertidumbre: refleja la amenaza que presenta los individuos de la organización por una situación presentada.
- De lo individual a lo colectivo: las organizaciones filtras estas dos tendencias es decir el individualismo es trabajar en un mismo concentrarse en sus propios objetivos y no compartirlo hasta lograr el propósito (EE. UU., Inglaterra y Australia), las personas no tienen que ver con el individualismo con sus emociones sino con el factor económico, las familias u organizaciones colectivas con un propósito de trabajo en equipo como en el país de Japón.
- Masculino – femenino: Se refiere al comportamiento adoptado por ambas personalidades frente al trabajo, el desarrollo que abarca cada uno de ellos. Los varones están asociados a lo material y a la poca importancia desarrollada en sus actividades mientras que la mujer es el equilibrio por una calidad de vida extraordinaria. (p.125).

2.2.1.2.5. Según el autor (Arbaiza L. 2016)

El autor afirma que la cultura organizacional es el pilar principal por la forma de sentir, pensar, actuar, interpretar los que perciben y comprenden. Cultura organizacional es un tema complejo reflejado en las diversas organizaciones porque hay ocasiones en las cuales es difícil de comprender a los miembros de la organización motivo por el cual cada uno es diferenciado por el tipo de liderazgo y efectividad que presenta frente a las labores asignadas. (p.397).

El estudio de las organizaciones está en medir la productividad, fijada en los primeros estudios realizados en la década de 1920 e inicios de 1930, donde cada trabajador presentaba informes de su labor y actividades por procesos.

Entre los años mencionados Elton Mayo realiza experimentos entre la relación de trabajo intensivo con la productividad relacionados a la cultura laboral en la empresa enfocados en las horas trabajadas, los descansos, las condiciones de trabajo, comodidad laboral por departamento y demás características que hacen que el colaborador pueda ejercer de forma eficiente su desempeño laboral.

Mayo concluye que la cultura organizacional no estaba relacionada con el entorno físico sino con las emociones de los trabajadores que se sienten con entusiasmos de poder ascender de acuerdo con el desempeño de actividades que puedan demostrar ante sus líderes.

A) Componentes y dimensiones:

A continuación, presentare la clasificación principal de los componentes y dimensiones:

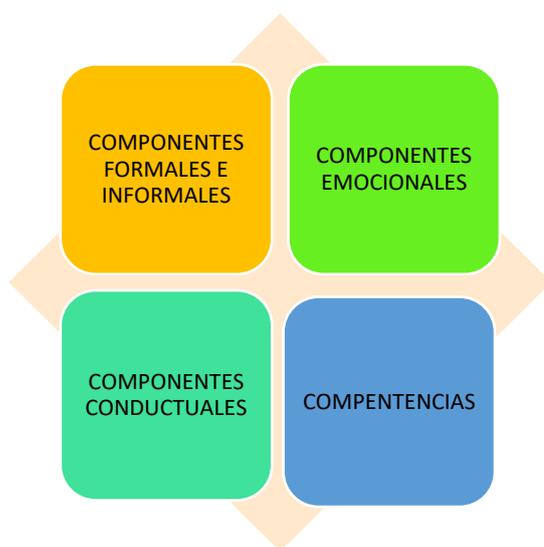


Figura 5: Componentes y dimensiones de la Cultura Organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Los detallado los ideales y percepciones emocionales son el reflejo de las relaciones que presentan entre los miembros de la organización los cuales son imposibles de cambiar y reestructurarlos.

El primer componente detalla las normas, políticas descripción de puestos, funciones organizacionales, etc., refleja el por qué, de las organizaciones frente a otras del mismo rubro, las diferencias innovaciones y tecnologías empleadas en cada proceso.

El segundo componente está basado principalmente en los comportamientos, conductas, valores, creencias desarrolladas por cada colaborador.

El tercer y cuarto componente son los conocimientos y competencias que tienen los colaboradores que son desarrollados en la organización y actividades resueltas con altos índices de productividad.

Arbaiza afirma también que la socialización es un filtro importante cuando empezamos a presentar cambios en los equipos o reestableces las relaciones que existen entre ellos mismos de tal manera que puedan apoyarse entre ellos garantizando crecimiento individual y colectivo.

B) Cultura débil y fuerte:

De acuerdo a los estudios realizados sobre la cultura organizaciones, se manifiesta a través de la cultura fuerte y cultura débil debido ya que son fuente principales de los resultados presentados por los colaboradores dando opiniones acerca de la misión, visión y los valores de la organización, entonces se concluye que la cultura fuerte es todo lo positivo de la organización, mientras que la cultura débil es lo contrario, de lo explicado se dice que:

2.2.1.2.6. Según Robin S. y Judge T. (2017)

El autor indica que en una **cultura fuerte**, los valores son fundamentales en la organización debido a que son compartidos y practicados por muchos colaboradores y son adoptados de forma intensiva. Cuando más miembros acepten que los valores son esenciales y mayor sea su compromiso, más fuerte será la cultura y mayor influencia sobre el comportamiento de los integrantes, debido a que la intensidad y el alto grado en el cual se comparte los valores mejor serán el ambiente y el comportamiento del colaborador. (p.529).

Mientras que la **cultura débil**, es un cultura en la cual las metas, objetivos y proyectos, misión y visión de una empresa organización no se encuentran bien definidos, donde cada colaborador solo busca su bienestar por unos mismo buscando caminos distintos de metas y valores organizaciones.

Se deduce también lo siguiente:

La cultura débil es el reflejo de que los colaboradores no observan con claridad los valores que la organización propone esto se presenta en las empresas que presentan muchas divisiones laborales ya que ocurren muchos conflictos que muchas veces son difíciles de arreglar por el personal abundante que se encuentra laborando.

La cultura fuerte es cuando interrogamos a los colaboradores y están directamente relacionados y tienes conocimiento de los valores, descripción de la misión y visión empresarial, creencias compartidas y demás características que hace que cada individuo pueda mostrarse tal como se sin miedo a ser rechazado porque son reconocidos y aceptados como son organizacionalmente.

2.2.2. Desempeño laboral

Según el autor (Chiavenato I. 2018), afirma que el desempeño laboral parte de una evaluación desarrollada por profesionales a los colaboradores de la empresa, mediante el cual se observaba estabilidad de desempeño con sus actividades. Actualmente la estabilidad mencionada es reemplazada por la innovación y el valor agregado de las diversas necesidades que se presenta en la organización. (p.245).

2.2.2.1. Dimensiones

2.2.2.1.1. Evaluación de desempeño

Según Chiavenato I. 2018 la evaluación de desempeño es la observación puesta en cada colaborador midiendo el desarrollo laboral que presenta y los resultados presentados en sus competencias y habilidades que aportan al potencial humano sus objetivos trazados ,el cual permitirá garantizar la excelencia , méritos y aportes que presentan en las labores asignadas, todo proceso de evaluación es controlada desde la alta gerencia para poder verificar si existen problemas de

inestabilidad y de ese modo transformar esos detalles en excelentes campos de calidad en la organización. (p.245).

¿PORQUE LAS EMPRESAS MIDEN EL DESEMPEÑO LABORAL?

Porque mediante el cual las empresas pueden enfocarse en el puesto que ocupa cada persona y las aportaciones que brinda de acuerdo con su nivel de trabajo y desempeño.

Todo empleador merece ser capacitado para desempeñar excelentes fuentes de trabajo evitando errores que pueden perjudicarlo individualmente o como equipo de trabajo.

¿QUIEN EVALÚA EL DESEMPEÑO?

Según Chiavenato I. 2018 la evaluación de desempeño crea varias suspicacias debido a que el trabajador está en retroalimentándose de acuerdo con las labores que realiza. En realidad, el evaluar a un colaborador es saber que perciben de su trabajo, el cómo se sienten en lo laboral, si reciben un trato afectivo y cuan comprometido están con sus labores. En realidad, el área encargada de evaluar es Recursos Humano, departamento principal de evaluar los aspectos internos y externos de la organización y sus colaboradores. (p.249).

A continuación, detallaremos los aspectos principales de la evaluación del desempeño laboral.

A) Características de la evaluación de desempeño:

- **Autoevaluación del desempeño:** Indica que cada individuo debe medir su propio desempeño laboral con los criterios de desenvolvimiento laboral, pero bajo la supervisión de una persona encargada de Recursos Humano denominada desde ya la autoevaluación midiendo el grado de eficaz y eficiente que puede ser a presentar un trabajo asignando y sobre todo analizando los objetivos y metas trazadas personal y organizacionalmente.
- **Equipo de Trabajo:** La evaluación es desarrollada por todo los que componen el equipo de trabajo y posterior a ello cada uno se autoevalúa verificando si se debe mejorar en algún aspecto de su participación laboral.

- **Evaluación hacia arriba:** Esta evaluación está desarrollada específicamente para el gerente, es decir todos sus colaboradores dan su punto de vista de cómo es el gerente con su empleado, cuanto aporta a su organización y si trabaja en equipo generando intercambio de ideales con el gerente, el cual generara motivación, complicidad, comunicación entre los miembros de trabajo y su líder.

Son estos 3 componentes que ayudan a filtrar mejor el desempeño de cada trabajador incluyendo al gerente para desarrollar mejor trabaja organización y sobre todo cumplir con las expectativas de cada uno de los clientes finales.

Vivimos en un mundo desarrollado con el capital humano de la organización según jerarquía debe recibir capacitaciones con visiones al éxito, donde deben prepararse para el mundo cambiante y globalizado por eso damos hincapié al desarrollo de la capacitación:

2.2.2.1.2. Capacitación:

Según Chiavenato I. (2018) es un medio para ayudar a los colaboradores a identificarse con su trabajo de acuerdo con los puestos que ocupan. La capacitación es un medio de cómo preparar a nuestros trabajadores de apalancarlos a los cambios e innovaciones que se presentan en el ámbito laboral, donde se desarrolla las capacidades y habilidades con un objetivo en común por el bien de la organización. El capacitarse ayudar a enriquecer el patrimonio de la empresa. (p.371)

A) Enfoques de la capacitación:

La capacitación tiene como visión principal el desarrollo de la misión, visión, competencias y habilidades de los trabajadores de la empresa que generara el éxito y aumentara la productividad en si en altos índices de desarrollo laboral, es por eso por lo que cada empresa se enfoca en capacitar a sus departamentos involucrados.

Enfoque de procesos: es desarrolla con la preparación de colaborador en indicarle que trabajo desarrollara en su puesto asignado.

Enfoque de competencias: Es desarrollada por la evaluación de competencias en el puesto de trabajo, la rapidez con la que se resuelve un problema para fines de éxitos.

B) Procesos de capacitación:

El ciclo de capacitar comprende de cuatro etapas para emplear la toma de decisiones en los procesos a desarrollar aplicando estrategias para resolver situaciones con altos riesgos de compromiso, para ello debemos de utilizar los procesos de evaluación de desarrollaremos a continuación para obtener resultados óptimos. (p.376).

Tener en cuenta que capacitación no solo es cursos e información sino es una serie de aprendizaje previamente estructurado.

- **Informativo:** Es referencial a aumentar la capacidad intelectual de las personas que trabajan en la empresa, es decir las innovaciones organizaciones que ayudaras a mejorar los procesos productivos de la empresa.
- **Habilidades Organizacionales:** Las capacitaciones ayudar ejecutar mejores resultados en un corto plazo de acuerdo con la programación de tareas desarrolladas en cada organización.
- **Actitud Laboral:** Desarrollar actitudes positivas a favor de la empresa dando representación favorable hacia los clientes y los que lo componen.

De acuerdo con lo mencionado el autor indica que cada etapa pasa por procesos desde lo individual hasta lo organizacional debido a que todos forman parte de uno es decir el área de Recursos Humanos emprende un desempeño principal para la evaluación de diferentes puestos dando índices e indicadores de los empleados para su mejora continua y calidad de trabajo.

2.2.2.1.3. Desarrollo de personas y organizaciones:

Según Chiavenato I. (2018) de acuerdo con la modernidad se indica que el desarrollo personal e individual es manejar una actualización adecuada que permitirá añadir cambios del presente al futuro, un personal bien capacitado podrá desarrollar sin inconvenientes los procesos empresariales basados en líderes

captando siempre los talentos y diversos conocimientos que cada uno posee en dirección a un objetivo en común. (p.398).

Para el desarrollo de las personas y organizaciones es dable conocer los tipos de conocimientos explícitos de la organización. Los conocimientos personales, individuales deben estar organizado por la integración y compromiso.

Tipos de desarrollo personal y organizacional:

- **Creación e innovación:** Enfoque dirigido a la eficacia y eficiencia que un trabajador presenta es decir realiza las tareas tal cual te las indican, pero evitando ser mecanizados para no caer en rutina, con el desarrollo de la creación se aplica grados de ingenios con lluvia de ideas con soluciones de problemas los rápidos llevándolos siempre al desarrollo innovador.
- **Desarrollo del cambio:** Dirigida principalmente al comportamiento individual de los trabajadores motivo por el cual están autorizados para evaluar los cambios que se pueden desarrollar en la organización.
- **Desarrollo de persona:** Las personas capacitadas presentan desarrollo de conocimientos orientados al futuro es decir manejan su personalidad enfocados en metas y objetivos que permitirá el crecimiento laboral con una carrera al futuro y el puesto que ocupa. El desarrollar personas se filtra desde la rotación de puestos hasta el desarrollo de una carrera asesorada por la misma organización.

De lo mencionado se puede establecer que el desarrollo de personas educadas en la organización hace referencia a la participación en poder tomar decisiones que ayudan al complemento global de la productividad que se genera dando expectativas agradables de éxitos con un adecuado clima laboral y desempeño de los mismo.

2.2.2.2. Definición del desempeño laboral por autores

2.2.2.2.1. Según el autor Louffat E. (2018)

El autor nos dice que el estudio del desempeño laboral es el análisis detallado del comportamiento y funciones de los colaboradores para poder estructurar y desarrollar las potencialidades de los colaboradores a favor de las actividades organizacionales.

El desarrollo del potencial humano en su desempeño laboral es un sistema eficaz y eficiente que permitirá sistemáticamente desarrollar los niveles remunerativos y reconocimientos de los colaboradores que lo merecen por que se evaluara criterios, desenvolvimiento, conocimiento, actitudes y habilidades para dar por concluido cada proceso de crecimiento organización y personal (p159).

El desempeño laboral se evalúa de la siguiente manera:

- Dirección directa: Esta dirección está basada en dar satisfacción y enseñar a los empleados y directivos generales para adaptar los aprendizajes y practicarlos, es decir enseñar desde el más alto y mejor funcionario hasta el déficit en producción empresarial.
- Dirección alternada: Está basada en reconocimiento del trabajador del mes hasta el que desarrollo un pésimo trabajo para de esta manera elevar el compromiso con la empresa y mejorar el récord organizacional.
- Dirección par: Basada en la comparación del empleado de día con las demás jerarquías.

Evaluación del desempeño laboral

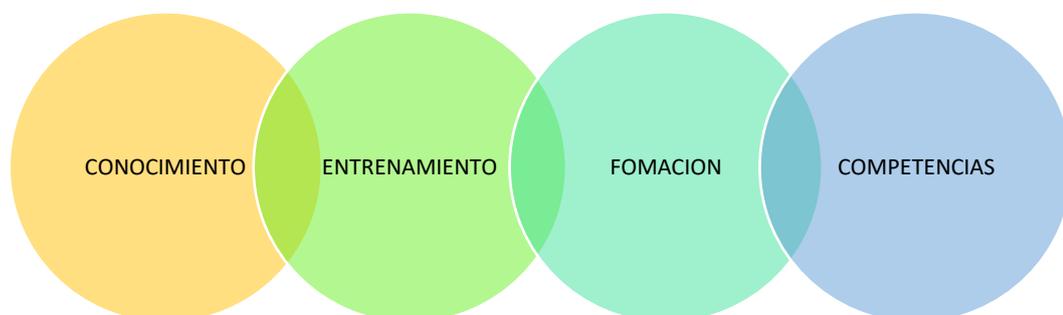


Figura 6: Evaluación del desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

- El conocimiento está relacionado en explorar nuevos saberes sobre diversos temas sociales, organizacionales y temas de unos mismo.
- El entrenamiento son las habilidades y destrezas relacionadas a cambios organizacionales en la fase operativa.
- Formación es la actitud, convivencia y principios de estilos de vida practicados en la organización.
- Competencias es la habilidad, destrezas que tiene el colaborador frente a su puesto de trabajo donde desarrollas actividades eficaces capaces de desarrollar sus objetivos y metas trazadas.

2.2.2.2.2. Según el autor Gomes L, Balkin D, Cardy R. (2016)

El autor nos indica que el desempeño laboral está basado en la evaluación de la identificación que mide el rendimiento de los colaboradores bajo el rendimiento de sus actividades demostrando valores y actitudes de bondad o maldad que se refleja en el rendimiento de la empresa. La gestión es un factor principal que da características de las actividades en el rendimiento laboral de la organización desde años anteriores hasta la actualidad, es decir que los gerente o personal de recursos humanos deben de plasmar los avances de cada colaborador de manera mensual y de esa forma dar reconocimientos grupales o individuales para alcanzar objetivos de rendimientos que los diferenciaran de los demás (p230).

Los principales rasgos para el desempeño laboral están definidos por lo siguiente:

- Reconocimiento: Basada en analizar el trabajo de cada personal, rendimiento general de cada puesto laboral fijado por la evaluación de desempeño que desarrolla cada sublíder en el momento ideal para dar resultados positivos o negativos que ayudar a la empresa a mejorar cada proceso si fuera el caso.
- Dimensiones: Es el análisis para realizar a cada miembro de la organización sobre los estándares de rendimiento de los colaboradores partiendo desde los gerentes hasta el empleado multifuncional.
- Misión: El objetivo de cada organización está basada en el direccionamiento empresarial que reconoce a cada uno de ellos por el rendimiento anual que

presento o presentará a la posterior evaluación donde el reconocimiento será más ideal y fructífero por alcanzar metas a alcanzar.

A) Identificación de las dimensiones de desempeño:

Considerada como la primera fase de la evaluación de desempeño capaz de interactuar con los miembros de la organización así como cuando el líder de la empresa empieza buscar participación de las actividades a realizar buscando la eficacia laboral y plasmarla en la empresa, donde cada empleado demostrara la calidad de trabajo que presentara en cada, la supervisión hará que cada trabajador hará que su labor sea correcta y si en caso exista deficiencias esta pueda adoptarse a la rapidez que presenta el líder o desea para su empresa.

Las dimensiones des desempeños están evaluadas y guiadas al cliente final con la práctica de relaciones interpersonales mostrando eficacia laboral.

B) Beneficios de la evaluación del desempeño laboral:

Cada organización muestra diversas estrategias por un mismo fin estratégico a desarrollar con sus colaboradores donde las competencias son las más observables y evaluadas para generar éxito en el puesto ocupada, cada organización estará encargada de desarrollar un manual de competencias que será practicadas en cada en el trabajo globalizado.

Si un colaborador está bien entrenado y tiene filtrado sus competencias y las desarrolla en cada proceso laboral asignado tendrá éxito y se encontrara en el margen condicionado de aspectos positivos que ayudaran a generar productividad involucrada con la eficiencia laboral generadores de un éxito organización y personal.

C) Formación de los trabajadores y el desarrolla laboral:

La formación de los trabajadores está basada en ofrecer propuestas concretas para el desarrollo y poniendo en evidencia los errores que puedan presentar, pero de las mismas buscar soluciones optimas que permitan el crecimiento personal.

La formación y el desarrollo son fuentes principales para la elaboración de un excelente trabajo porque es de ese modo que se puede procesar las habilidades y destrezas con la medición de cada uno de sus indicadores.

Se indica que la formación está relacionado con el mejoramiento y poner solución a los problemas que se pueden presentar en el campo laboral dando alternativas de solución y poder continuar con lo logrado, mejorando de forma eficaz el comportamiento y destreza de los colaboradores, el desarrollo es el acto de tomar lo mejorado y procesado de la formación para crear oportunidades que se desempeñen en la organizaciones es decir fomenta el crecimiento personal y de equipo para logro a corto plazo.(p.266)

Los equipos son formados con un fin eficaz, donde puedan evaluar y resolver aquello que reconocemos errado o como punto a resolver para ello empleara los diálogos entre áreas operativas aludiendo a la formación correspondiente para lograr un fin establecido de metas y objetivos.

La mejor estrategia para la buena formación de los equipos es realizando reuniones donde todos puedan interactuar entre si utilizando instrumentos innovadores que ayuden a familiarizarse mediante la gestión en equipo donde pueden intercambiar comunicación llegando a fines objetivos y didácticos. (p.280)

2.2.2.2.3. Según el autor Chiavenato I. (2017),

El autor nos indica que el desempeño laboral es la capacidad y rendimiento laboral propio de casa colaborador frente a su organización con la actividad que realizara en equipo o individual, es la mejor forma de laborar por objetivos y metas en comunes. (p.206).

El objetivo principal se describe desde la forma organizacional hasta el operativo para poder alinear los comportamientos y el desempeño laborales desde el punto de vista basada en la planeación, gestión de desempeño, monitoreo, evaluación y revisión.

Menciona que la evaluación de desempeño está relacionada con los procesos administrativos reflejados en la empresa donde muestra las destrezas y

capacidades de los colaboradores practicándose desde el cargo superior hasta el mínimo desarrollado en la empresa.

Los procesos administrativos son elaborados para brindar soporte a las diversas actividades que pueda desempeñar la organización con la participación de los empleados y subordinados de altos rango siendo así que de esa manera puedes brindar aportes que ayudaran al desarrollo de metas y objetivos cubriendo sus necesidades organizacionales.

Aspectos principales del desempeño laboral



Figura 7: Aspectos principales del desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Son estos tres aspectos que ayuda a desarrollar un adecuado desempeño laboral porque ofrecen productos de buenas calidades sin errores al cliente final, son eficaces en las entregar correspondientes, desarrolla productos correcta con seguridad y la última es la encargada de mejorar lo ofrecido mediante la investigación que son conocidos como actividades internas y externas desarrolladas en la organización a través de diversos productos.

A) Gestión de desempeño

Está basada en los 4 principios básicos de la administración que es la planeación, organización, dirección y control que son desarrollados para el cumplimiento de los objetivos. (p.208)

El desempeño personal debe de mejorar cada día por el cual debe estar supervisado y constante evaluación por los superiores que darán a conocer la productividad generada por un buen desempeño laboral en la organización.

B) Responsabilidad de la evaluación del desempeño:

Las normas organizacionales de como evaluar al personal rige directamente en el jefe que maneja al equipo de trabajo donde analiza cada aspecto del personal, análisis del puesto laboral y sobre todo mantener el índice elevado de un agradable desempeño organizacional. Los cuales son direccionados de la siguiente manera:

- La autoridad Gerencial: Es el encargado de brindar criterios de evaluación de todo el personal que compone la organización, encargado de guiar a las personas y hacer de ellas cada día mejor en su campo laboral. El jefe o autoridad no siempre cuentan con los conocimientos correspondientes acerca del cien por ciento de la organización por el cual recurre a los encargados de cada área para dar seguimiento de los mismos informes que estos presentaran justificando el porqué de cada actitud.
- La Persona: es el individuo que es capaz de desarrollar su habilidades y destrezas siendo encargado de su propio desarrollo en la organización, donde el objetivo es generar rentabilidad con grandes indicadores de conformidad y cumplimiento de actividades en su puesto.
- Autoridad y persona: Las empresas están formadas por autoridades capaces de desarrollar actividades presentes y futuras y enfocar lo realizado a la ejecución de miedos e incomodidades que puedan presentarse en la organización, pero sobre todo ejercer formulación de grandes metas proponiendo el compromiso mediante negociaciones con el líder de la empresa y esta se encontrara reflejada en la productividades e índices de ganancia.

2.2.2.2.4. Según el autor Chiavenato I. (2015)

Afirma que una organización no puede existir sin los miembros que lo conforman a pesar de todos los recursos materiales que presenta, siempre se necesitara de ideas, conocimientos que impulsan a cumplir con todos sus objetivos y sobre todo llevar al crecimiento organizacional de acuerdo con el rubro que se encuentren. (p. 184).

Por eso se afirma que el comportamiento personal es de suma importancia y al que le toman más interés en las empresas porque de partirá para la buena

comunicación, intercambio de ideas, ideologías, historias, pensamientos entre otros donde cada persona podrá demostrarse tal como es ya que cada individuo es un mundo que descubrir y explorar de acuerdo con su alrededor (p.184).

A) Las personas y organizaciones:

A lo largo del tiempo las organizaciones e individuos presentan perfiles completamente distintos, es decir se busca determinar el comportamiento que las organizaciones presentan ante los individuos, el trato que reciben, la motivación de acuerdo con el ámbito laboral, son varios factores que se discrepan buscando una respuesta que pueda dar soluciones optimar a los casos presentados.

El área encargada de desarrollar que las personas y organizaciones se encuentren compenetradas es recursos humanos que se encarga de la interrelación de las personas dentro su empresa, las normas, políticas con enfoques individuales y colectivas. (p 184).

B) Cinco principios de la individualidad frente a la organización.

De acuerdo con la historia existen un sinfín de características y principios como podemos nombrar a los individuos y sus interrelaciones.

Existen varios estudios que permiten describir al individuo y este filtrado en el comportamiento organizacional el cual desglosa a lo mencionado en lo siguiente:

- Relaciones sociales
- Emociones controladas
- Cordial
- Responsable
- Creativo e innovados

Con lo mencionado muchas empresas realizan actividades recreacionales donde contratan a expertos para motivar a los trabajadores y de esa forma atraer a los demás contratistas o personal nuevo en la empresa.

Según estudios realizados por Myers-Briggs, indica que los indicadores mencionados están relacionados directamente con el desempeño laboral con desarrollan la percepción y el juicio crítico de lo realizados y analizado.

C) Las competencias individuales:

El mundo se caracteriza por ser competente y todo esto empezó desde 1990 con un artículo escrito por la universidad de HARVAD BUSINESS REVIEW, donde indica que una empresa con estrategias en única en el mercado y mejor en el rubro que labora, porque desarrollara habilidades competitivas con la teoría de éxito que menciona que el crecimiento organizaciones en lo que indique y practique sus habilidades, de tal forma cada organización defiende sus habilidades con la tecnología que pueden desarrollar formando importantes integraciones con aprendizajes colectivos en la producción.

A continuación, mostraremos las competencias organizacionales:

Son competencias que ayudaran a la organización a fluir con sus actividades, dar mejoras de desempeño laboral y sobre todo crecimiento organizacional.

Competencias Organizacionales del desempeño laboral



Figura 8: Competencias Organizacionales del desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

Con los tres puntos mencionados se debe presentar ante los clientes un valor que diferencie de nuestros competidores con los bienes y servicios que ofrecemos emprendiendo siempre el buen desempeño laboral de cada colaborador, esto parte de las jerarquías empresariales que nos serán de gran ayuda para mejorar los objetivos y llevas a cada un mejor filtro de actividades.

Las empresas como tales después de desarrollarse y volverse líderes en el mercado buscan expandirse y necesitan fidelizar al cliente para poder

recomendarse de boca a boca donde serán los mismos consumidores los encargados de hacer crecer las actividades empresariales.

Y como la empresa buscara posicionarse en el mercado para lograr mejores resultados, hay oportunidades donde no sabemos cómo desarrollar las incapacidades que presentamos enfrente a nuestros clientes, pero mediante estos aprendizajes que mencionare a continuación podremos afirmar que todo puede estar resuelto:

- Seleccionar persona que tenga ganas de trabajar y aportar a la empresa desarrollándose con fines objetivos.
- Buscar personal con experiencia que pueda dar soluciones óptimas para el desarrollo de problemas.
- Realizar rotaciones de puestos para que los colaboradores sean multifacéticos y puedan desarrollar cualquier actividad desde lo más simple hasta lo complejo.
- Presentar crecimiento laboral con ascensos donde podrán desarrollas y mostrar sus habilidades y conocimientos.
- Ayudar a las personas que tienes déficit de aprendizaje y si no fuera el caso sustituirla.
- Generar capacitaciones mensuales
- Realizar reconocimientos de acuerdo con los logros generados.

Son estos puntos que pondrán en marcha a una organización con fines de crecimiento e índices de productividad global.

Las competencias que exigen las organizaciones actuales el aprender a aprender hacen referencia a la elaboración de un todo, es decir deben encontrarse en condiciones favorables con sus expectativas para desempeñar una buena gestión. El dialogo directo ayudara a llevar a un desempeño adecuado de labores por que permitirán comunicarse para dar solución a los conflictos o problemas que puedan presentarse o diversas tareas a realizar.

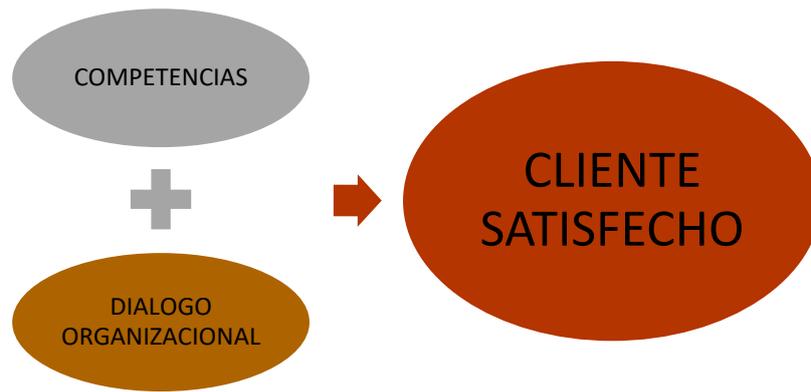


Figura 9: Procesos del Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2.2.5. Según Arbaiza L. (2016)

Afirma que las personas para lograr un excelente desempeño laboral no deben encontrarse abrumadas de recursos materiales porque no presentan el mismo valor que da a conocer un individuo, sino los instrumentos materiales que pueda poseer tienes que ser lo necesario para cumplir con las expectativas pactadas.

El individuo el factor capital humano de la empresa por eso se desarrolla la personalidad y emociones que lo componen y evitar las diferencias que puedan desarrollarse dentro de la organización.

En termino más desarrollados las personalidades adoptadas por cada individuo se formar desde la manera de pensar, actuar, decir las cosas, sus emociones, aptitudes y actitudes, temporalidad entre otros. Es muy cierto que la personalidad se va desarrollando con el transcurso del tiempo debido a las experiencias adaptadas motivo por el cual la personalidad es variante y no estable.

A) Principales teorías de la personalidad:

Existen varias teorías de los cambios de personalidad, pero las más acertadas son las siguientes:

- **TEORIA DE HIPOCRATES:** señala los inicios de la personalidad, donde explica los cambios de estado del cuerpo humano, es decir la bilis que

genera cuando renegamos, la flema por cambios de humos o estabilidad , la sangre por problemas de presión o salud ,esta teoría se encontrara más complementada con Galeno quien desarrolla situaciones más breves y directas como el ser humana con cólera, triste, sanguíneo, de acuerdo a estar descripción es como el temperamento de una persona puede estar alterado en cuestión de segundos.

- TEORIA DE SIGMUND FREUD: afirma que los cambios de humores o carácter de un individuo en el siglo XX son acciones biológicas desarrolladas desde el sexo y la agresión que moldea la personalidad.
- Formula y estudio de igual manera el superego de la persona que alude al comportamiento de una persona mostrando satisfacción inmediata de lo notado o transmitido. Finalmente, el superego se encarda de manipular positivamente o negativa al yo personal manejado por aspectos éticos y morales para evitar ciertos rasgos de vergüenza o rechazo que puedan sentir en el transcurso de la labor a desarrollar o comportamientos compartidos.

B) ¿Cómo afecta una personalidad negativa en el trabajo?

El desempeño de un colaborador debe ser filtrado desde los aspectos negativos que presenta porque puede poner peligro a la organización completa por el desorden personal que puedan presentar y las distorsiones que se puedan generar.



Figura 10: Tipos de Personalidades en el Desempeño laboral
Fuente: Elaboración propia.

Las tres personalidades detalladas cada uno presenta un comportamiento distinto con es el primer caso, hace referencia a la falta de confianza por sí mismo, son egoístas pueden usar de arma a otras personas para cumplir con sus objetivos y alcanzar a poder organizacional por algún puesto de trabajo o ascensos que se puedan presentar. La segunda que es la personalidad vanidosa se pretende superior a las demás siendo aceptadas por un momento determinada por que pueden parecer encantadoras y muy seductoras hasta que son incapaces de establecer relaciones sociales y la tercera y última es la personalidad más conflictiva en el centro de trabajo porque no presenta emociones solo tiende a señalar o culpar para resaltar, no controla sus impulsos y presenta ansiedad de conducta.

Son estos tres aspectos que generan el desempeño laboral desequilibrado y fuera de lugar porque no adoptan ética para desarrollar los problemas o no tienes fines, metas y objetivos con pretensiones futuras, los líderes de la compañía que tenga estos rasgos no invierten en los proyectos empresariales y no ayudaran al personal con su objetivos o tareas asignadas ya que no estarás dispuestos a aceptar criticas debido a que presentaran inmediatamente cambios de conducta.

Existe mucha dificultad para poder reconocer estos tipos de rasgo por eso es adecuado generar una buena entrevista personal para seleccionar al cliente por que las personalidades presentadas tienes diversas características de desarrollarse mejorando sus comportamientos , ser siempre positivos y asertivos, siempre cuentan con un propósito, trabajan en equipo y otros que pueden engañar al personal de las entrevistas, por ese motivo los psicólogos presentan análisis escrito para detectar mejor y establecer informes que van de acuerdo con la verdadera personalidad individual o en equipo.

C) Factores principales de la personalidad:

Estos factores presentados cuentan con dimensiones amplias y didácticas que ayudan a detallar cual está establecido de acuerdo con el personal que labora en la organización.

Se menciona que cada individuo maneja su propia personalidad dando a relucir en las diversas situaciones presentadas como cuando trabajan en equipo

podrían reflejar timidez demostrado y detallado por el egocentrismo , el no soportar tensiones y mantener el equilibrio en cualquier situación por el simple hecho de siempre estar de acuerdo con cada suceso , también es desarrolladas por aquellas personas que son conformistas por que muestran simpatía, colaboración con las labores y demás características que pueden ser positivas para la empresa pero a la vez una amenaza de retraso en sus actividades. (p. 52-53).

Factores de la personalidad



Figura 11: Factores de la personalidad

Fuente: Elaboración propia.

El desempeño es una actividad que engloba a toda la organización, por es el medio por donde el colaborador puede expresarse y dar sentido común a sus actividades personales o colectivas dependiente del caso a encontrarse.

El comportamiento optado en el desempeño dependerá de que le puede ofrecer el trabajo, es decir los beneficios, el recibir ayuda mutua y a tus compañeros demostrará afectividad organizacional que mantendrá al colaborador activo y asertivo, pero, así como todo es bueno también existen comportamientos de desempeño negativo que ponen en peligro a la empresa evitando el crecimiento de esta porque pueden faltar a la empresa generando un comportamiento contra productivo. (p. 53-54)

Toda actitud y personalidad van de acorde al campo laboral que desempeñan, si el colaborador se encuentra comprometido con su trabajo generara expectativas productivas, pero si es no es beneficiado de la mejor manera tratara de desistir de todo lo encargado para el cumplimiento de sus objetivos. Por eso mantener asertividad laboral en el desempeño es el camino al éxito.

2.2.2.2.6. Según el autor Louffat E. (2016)

Afirma que toda personalidad estudiada está basada desde el punto de vista administrativo, puntos que parten desde la evaluación del desempeño del personal hasta el desarrollo laboral en las diversas áreas de la organización. (p.33).

Desarrolla diversas evaluaciones del desempeño laboral basadas desde lo personal hasta lo organizacional los cuales definiremos a continuación.

A) Evaluación personal y la planeación organizacional:

El planear es la primera función de la administración por ende cada organización debe tener definida los elementos que lo proyectan a futuro como la misión, visión, objetivos, estrategias, y gastos diversos generados por las actividades organizacionales.

Cada punto mencionado se debe tener en cuenta para el desarrollo de las actividades futuras por que el evaluar el desempeño de cada colaborador permitirá saber cuánto conocen a su empresa, como generan valor agregado a las actividades, que tan capacitados pueden estar para desarrollar trabajos innovadores y sobre todo saber qué calidad de trabajadores y trabajos finales presentamos como organización para satisfacer las necesidades del consumidor.

B) Evaluación personal y organizacional:

La organización es un todo laboral administrativamente que representa actividades con fines lucrativos el desarrollo de las actividades día a día, por eso es importante que como personal tengamos bien definida las labores a desarrollar, debido a que todo se encuentra filtrado por un organigrama de puestos, manuales de operaciones basados en una guía empresarial.

La guía empresarial es aquella se encuentra y permite a la organización a laborar ordenadamente para obtener desarrollo y ser competitivo en el campo laboral que desempeña.

El organigrama de puestos es la presentación de la empresa en si desde los altos mandos directivos hasta los colaboradores con poca remuneración, la construcción de un organigrama debe filtrar la división desde lo administrativo

jerárquicamente hasta la formalización de los mismo, desarrollo que toma cada punto de la empresa para desglosarlo y crear orden y desarrollo empresarial, de ese modo cada personal podrá saber en si su desempeño en la empresa. (p. 36).



Figura 12: Organigrama de Puestos

Fuente: Elaboración propia

Son estos tres indicadores que la empresa debe manejar para desarrollar sus tareas correctamente, porque si una empresa no tiene en claro sus funciones ni los procesos financieros y materiales provocará el déficit empresarial y bajo rendimiento de personal en su desempeño, pero no obstante también puede afectar directamente a la productividad y rentabilidad de la empresa porque no tendrán fijados con claridad lo que desean en el futuro (p.37).

C) Desempeño personal y cultura organizacional:

La cultura organizacional son procesos estratégicos que influyen en las labores que desarrollan los colaboradores dentro de la empresa debido a que se identifican con los diversos valores, costumbres, normas y valores que los identifican al pasar de los tiempos. Menciona que las personas pasan de acuerdo con su desempeño en la organización, pero las empresas quedan y van mejorando para dar expectativas de desarrollo donde vendrán personas comprometidas e identificadas con su organización y puedan verse reflejadas en cada una de las actividades a desarrollar. (p.48).

Existe tipo de cultura organizacional de acuerdo con el desempeño y comportamientos que se determinan a la empresa y estos son:

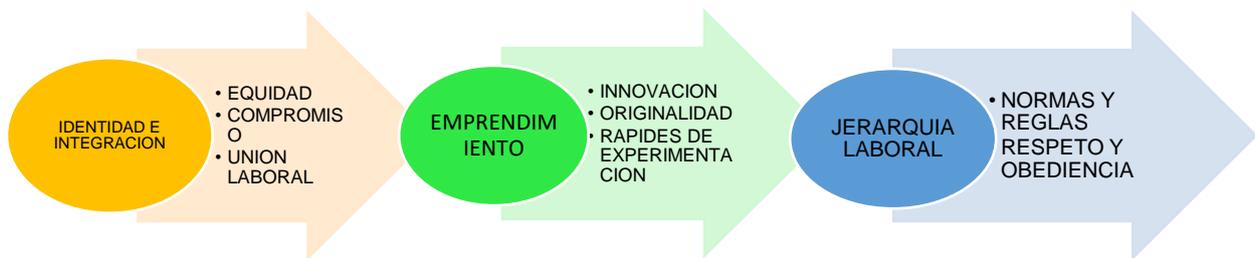


Figura 13: Desempeño personal y cultura organizacional

Fuente: Elaboración Propia

Son estas características que ayudarán a mejorar la cultura organizacional de la empresa y pondrán en práctica la equidad y compromiso con las actividades laborales siempre practicando la innovación original de la productividad empresarial basada en normas con valores que harán de la empresa un ente con objetivos y metas a corto y largo plazo.

D) Desempeño Laboral y el Clima Laboral:

El clima organizacional es una característica principal de la cultura y desempeño laboral de los colaboradores el cual es medido a través de encuestas para medir la satisfacción laboral y la relación que existe entre los diversos factores que desarrolla la empresa.

Mientras que la cultura organizacional es una especie de película, el clima organizacional es la fotografía que refleja los momentos y determinados actos realizados por el personal completo de la empresa con sus actividades.

Es importante mantener a nuestros empleados motivados en todos los aspectos para desarrollar una buena actividad que colaboren con el desarrollo de lo planeado a futuro, la misión empresarial, estrategias y objetivos de la empresa y sobre todo con el FODA en todos sus ámbitos para ayudar a fortalecer a la jerarquía organizacional. (p.49)

El direccionar a las personas con liderazgo y trabajo en equipo ayudara a los empleados a negociar con autoridad empática y desarrollar actividades evitando los conflictos, pero siempre implementando la comunicación que ayudara al desempeño laboral y eficaz de la organización.

En la investigación se entabla que el clima organizacional y la efectividad mantienen relación directa con todas las actividades laborales de la empresa desde lo humanitario hasta la jerarquización de procesos.

E) Tipos de climas laborales

Los cuatro primero generan elevada efectividad laboral desarrollada en cada personal de la organización.

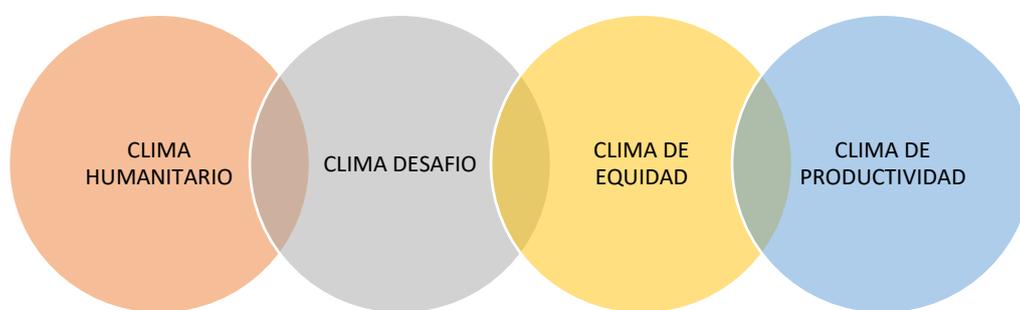


Figura 14: Tipos de climas laborales

Fuente: Elaboración Propia

Los cuatro siguientes climas generan déficit en la efectividad y producción empresarial y el desempeño laboral recae por la insatisfacción presentada.

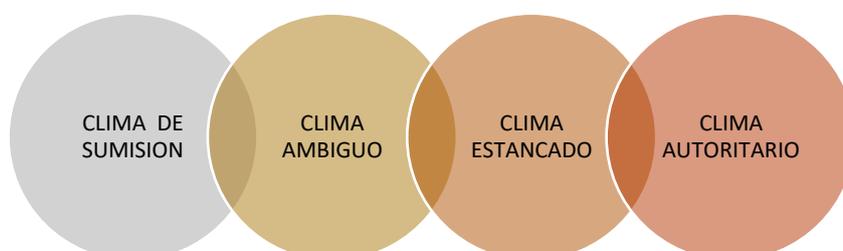


Figura 15: Cuatro climas con déficit organizacional

Fuente: Elaboración Propia

Con estas 8 dimensiones se pueden calcular el desempeño de la empresa y cuál es la dirección de productividad y eficiencia por parte de los colaboradores.

Por eso todas las empresas deben identificar con claridad cuáles son las debilidades de los empleados para convertirlos en fortaleza.

2.3. Definición de los términos básico

Según Pino R. (2016) afirma que la definición de términos está enfocada al área de estudios de la investigación y que no debemos de confundir a estos términos con un diccionario por los términos que lo contienen, al contrario, desarrollarlo de acuerdo con el uso que se dará en el estudio de la investigación. (p.96).

Cultura: Chiavenato I. (2017), es el conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres características de una organización o clase social en un tiempo determinado.

Desempeño: Chiavenato I. (2017), es el acto de cumplir, realizar o desarrollar una actividad o dedicar directamente a una tarea. (p.206).

Planeación: Chiavenato I. (2017), coordinación entre el empleado y el empleador en cuanto a metas y objetivos. (p.207)

Gestión. Chiavenato I. (2017), fase de ejecución de las tareas y actividades organizacionales. (p.207).

Socialización: Chiavenato I. (2015) Proceso mediante el cual el ser humano aprende la información de su entorno, como la convivencia, costumbres y modos de comunicación. (p.137)

Innovación: Chiavenato I. (2017) Cambio afecto a novedades, ideas nuevas, actividades que incrementen la productividad de una organización. (p.75)

Capacitación: Chiavenato I. (2018), proceso mediante el cual se adquieren, actualizan y desarrollan habilidades, conocimientos, destrezas para mejorar el desempeño laboral o conjunto de ellos en un tiempo determinado. (p.370-371).

Ética: Chiavenato I. (2017) Conjunto de costumbres y normas que van dirigidos a un comportamiento en una comunidad o estado social. (p.398)

Equipo de trabajo: Chiavenato I. (2017) Proceso para medir el rendimiento laboral del trabajador, con el objeto de llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los recursos humanos. (p.185)

Productividad: Chiavenato I. (2015) Concepto económico que se refiere al sistema de producción y recursos empleados en el mismo, indicadores de trabajos eficientes y productivos.(p.13)

Motivación: Chiavenato I. (2017), Estado interno que activa y dirige la conducta de una persona hacia metas u objetivos promoviendo el impulso del desarrollo de sus actividades. (p.41).

Estrategia: Chiavenato I. (2015) Conjunto de acciones planificadas para tomar decisiones y conseguir resultados óptimos orientados a objetivos a corto plazo. (p.454)

Liderazgo: Chiavenato I. (2017) Capacidad que presenta un individuo para influir, motivar dirigir, organizar, planificar una serie de acciones con el fin de lograr sus objetivos organizaciones e individuales. (p.71)

Calidad: Chiavenato I. (2015) capacidad de satisfacer siempre las necesidades de los clientes en la organización (p.14)

Valores culturales: Chiavenato I. (2015) Comportamiento verdadero y genuino personal identificado con su empresa.(p.133)

Clima laboral: Chiavenato I. (2017) Es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación con los diversos de la organización.(p.73)

Competencias: Chiavenato I. (2017) desarrollo de habilidades y talento en la organización para alcanzar los objetivos y metas propuestas (p.58)

Relaciones interpersonales: Chiavenato I. (2015), es el grado de confianza en el ámbito laboral desarrollando valores sólidos y positivos. (p.128).

Formación: David B, Gomez-Mejia L y Cardy R. (2016) proceso donde se desarrollan las habilidades y destreza de cada personal de la empresa (p.265).

Hábitos: Méndez C. (2018) aprendizajes que se expresan mediante la repetición de actos o comportamientos en un tipo y espacio determinado (p.20).

Formalización: Méndez C. (2018) comportamiento del colaborador que trabaja por el buen orden desarrollado en sus cargos y funciones. (p.27).

Seguimiento de desempeño: Méndez C. (2018) definición de estándares y desempeño sobre el desarrollo del trabajo de los trabajadores donde son evaluados por el directorio el cual hace seguimiento del cumplimiento de sus metas y objetivos. (p.50)

Condiciones laborales: Méndez C. (2018) campo o espacio de trabajo el cual debe estar acondicionado para el buen desarrollo de las actividades laborales. (p.52)

Proceso: Méndez C. (2018) acción donde la organización está abierta al cambio mediante procesos optados por los superiores donde se opta por la mejora continua. (p.52).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General:

Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicas:

- Existe relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.
- Existe relación entre la socialización y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.
- Existe relación entre la cultura humanitaria y el desempeño laborales en la empresa SGL ADUANAS SAC. Callao. 2019.

3.2. Variable de estudio

3.2.1. Definición conceptual:

Según Chiavenato I. (2017) indico:

La cultura organizacional está relacionada con las culturas específicas de la organización es decir relacionarse en la participación de las actividades y presentar un desarrollo de esta. La cultura organizacional es abstracta solo puede observarse a través de sus efectos y reacción organizacional. Esta variable está relacionada con el iceberg porque muestra aspectos formales y visibles ante las demás organizaciones y aspectos informales ocultos propios de la empresa. (p.305)

Chiavenato I. (2017) indico:

El desempeño laboral es la manifestación de características, capacidades y diversos comportamientos desarrollados por el colaborador en la organización practicando el trabajo en equipo o individual que ayudara a generar capacidades

De expectativas positivas con el fin de lograr sus objetivos y metas establecidas. (p. 206).

3.2.2. Definición operacional:

Variable 1. Cultura Organizacional.

La variable cultura organizacional fue evaluada con las dimensiones de valores culturales (estrategia- comunicación, habilidades e inventivos personales), socialización organizacional (integración de puestos, capacitación de puestos y reconocimiento y promoción) y cultura humanitaria (toma de decisiones y relaciones interpersonales), mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 24 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra en la empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao. 2019.

Variable 2. Desempeño Laboral.

El desempeño laboral fue evaluado con las dimensiones de evaluación de desempeño (autoevaluación de desempeño, equipo de trabajo, evaluación hacia arriba), equipo de trabajo (informativo, habilidades organizacionales y actitud laboral) y desarrollo de personas y organizaciones (creación e innovación, desarrollo de cambio y desarrollo de personas) mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 24 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra en la empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao. 2019.

3.3. Tipo y Nivel de Investigación

De acuerdo con Pino R. (2016) toda investigación o estudio inicia desde el reconocimiento del tema y el área a desarrollar, el elegir depende del tipo de información que presentamos desde el título que dará el enfoque principal al estudio accediendo a diversas informaciones que podrán dar énfasis a la investigación..

Tipo de Investigación es **Aplicada** porque se buscó dar solución a un problema definido con un estudio de investigación.

Para Hernández Sampieri (2018) afirma que estudian la relación que existen entre una o más variables de acuerdo con el estudio, describiendo el comportamiento, lugar y momento de forma explicativa por el concepto de las dos variables de estudio. (p.109).

Nivel de Investigación, **Descriptivo-Correlacional**: Estudia las propiedades, características y relación del objeto que es motivo de estudio donde se podrá recolectar datos sobre la información del variables, definiciones, conceptos que son materia de estudio.

Según Hernández Sampieri (2018) afirma que los estudios descriptivos reflejan las características, perfiles y personalidades de los grupos de estudio sometido al análisis de investigación de las variables de estudio donde se recopila información para representar lo que se quiere plasmar en el estudio (pag.108)

Enfoque de la investigación **Cuantitativo**: Estudia la vinculación numérica y matemáticos del proceso de las variables de estudio reflejado en los cuestionarios de la investigación.

3.4. Diseño de investigación:

Según Pino R. (2016) el Diseño de Investigación **No Experimental**, se caracteriza por la no manipulación de las variables independientes, es decir mantener a las variables es su estado natural sin ninguna alteración o modificación del fenómeno (p.352).

Diseño Transversal: Recolectan los datos en un solo momento con el fin de describir las variables y analizar el comportamiento en un mismo momento y tiempo único. (p.352).

3.5. Población y muestra de estudio:

3.5.1. Población

La investigación presenta una población de 40 colaboradores que conforman la totalidad de los trabajadores de la empresa SGL ADUANAS SAC conformado por hombres y mujeres.

3.5.2. Muestra

Según Sampieri (2018) es un subgrupo de la población que nos interesa estudiar, sobre el cual se recolectaran los datos pertinentes para el desarrollo de la investigación.

Para la ruta de la investigación cualitativa se toma el muestreo tipo **no probabilístico** porque el investigador o grupo de investigadores eligen su muestra representativa mediante sus propias decisiones. El muestreo no probabilístico no tiene base en formulas, sino depende de la toma de decisiones que toma el investigador. (p.200).

Por ende, es la investigación desarrollada la muestra que lo conforma son los 40 trabajadores que laboran en la empresa SGL ADUANAS debido a que las características elegidas tienen las mismas posibilidades de estudios.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.6.1. Técnicas de recolección de datos:

Para Sampieri (2018) afirma que la recolección de datos es el acopio de datos narrativos en los diversos ambientes cotidianos de los participantes que constituyen las unidades del muestreo. (p.443).

En esta investigación se desarrolla la técnica de la encuesta que será aplicado a todos los colaboradores en la empresa SGL ADUANAS SAC – 2019.

3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos:

La presente investigación se utilizó como instrumentos de recolección de datos es el cuestionario desarrollada a los colaboradores donde se plasmarán

preguntas que reflejarán la confiabilidad del instrumento, pero sin revelar quien lo detalla o resuelve.

El cuestionario es un conjunto de preguntas elaboradas cuidadosamente con aspectos que interesan en la investigación y evaluación siendo aplicada de varias formas. El presente cuestionario cuenta con 48 ítems basadas en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) con los niveles bajo, medio y alto, donde 24 ítems corresponden a las 3 dimensiones de la variable Cultura Organizacional: valores organizacional, socialización organización y cultura humanitaria, los siguientes 24 ítems corresponde a las 3 dimensiones de la variable desempeño laboral: evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo de personas y organizaciones.

3.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento:

La presente investigación fue validada por los siguientes expertos:

- Dra. Chirinos Gastelu, Teresa Giovanna (Dra. Educación / Metodóloga)
- Dr. Aybar Huamani Justiniano (Metodológico y Temático)
- Dr. Flores Limo Fernando (Metodólogo de la Investigación)

La confiabilidad del instrumento está plasmada en un cuestionario por la consistencia que presenta en las puntuaciones obtenidas de las respuestas brindadas por los mismos colaboradores reflejados en los resultados procesados a través del SPSS, Alpha de Cronbach, chi cuadrada de Pearson detallados en el punto IV RESULTADOS.

3.7. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se utilizará el método del análisis de datos denominado sistema SPS debido a la viabilidad y confiabilidad con el desarrollo de las variables de estudio.

3.8. Aspectos éticos:

En la elaboración del proyecto de tesis, se da el cumplimiento a la Ética Profesional porque respetaremos los principios fundamentales como la moral

individual y social, y desde el punto de vista práctico demostraremos la relación que existe entre las dos variables Cultura Organizacional y Desempeño Laboral donde la información recolectada es netamente confidencial reflejada en los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., Los antecedentes planteados respetaremos los ideales detallados por los investigadores porque serán el filtro principal para el desarrollo de la investigación.

Los principios aplicados en la investigación fueron los siguientes:

- Integridad
- Competitividad profesional
- Confidencialidad
- Comportamiento profesional
- Objetividad
- Respeto
- Responsabilidad
- Ética y moral

En general, el desarrollo se resaltara por los valores éticos, como el respeto por los alcances de los nuevos conocimientos adoptados por la presente investigación demostrando la veracidad en cada línea detallado a los largo del desarrollo integro de la tesis.

IV. RESULTADOS

4.1. Alfa de Cronbach

La prueba de fiabilidad del instrumento con el coeficiente Alfa de Cronbach mostró:

Variable independiente: Cultura Organizacional

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos de la variable Cultura

Resumen de procesamiento de casos

DETALLE		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Tabla 2: Estadística de fiabilidad de la Cultura Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	24

Estadística de fiabilidad de la Cultura Organizacional

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de interpretación el Alpha de Cronbach para la variable Cultura Organizacional el instrumento presentó un 0.835 (83.5% de confiabilidad) la cual es calificada como buena y el instrumento se puede aplicar.

Tabla 3: Instrumento de medición Instrumento de medición

- 0,9, el instrumento de medición es excelente;
- Entre 0,9-0,8, el instrumento es bueno;
- Entre 0,8- 0,7, el instrumento es aceptable;
- Entre 0,7- 0,6, el instrumento es débil;
- Entre 0,6-0,5, el instrumento es pobre; y si
- < 0,5, no es aceptable

Fuente: George y Mallery 1995 citados por QBS, 2014

Variable Independiente: Desempeño Laboral

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

DETALLE		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		40	100,0

Tabla 5: Estadística de fiabilidad del Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	24

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de interpretación el Alpha de Cronbach para la variable desempeño laboral el instrumento presentó un 0.830 (83.0% de confiabilidad) la cual es calificada como buena y el instrumento se puede aplicar.

4.2. Estadística descriptiva

Se realizó la baremación para cada variable para determinar puntaje mínimo, puntaje máximo, rangos, intervalos y niveles a analizar considerando las tablas de frecuencia y gráficos. Se determinaron 03 niveles en la baremación: bajo, medio y alto. A continuación, se elaboraron las tablas de frecuencias y los gráficos respectivos para la variable independiente, dependiente y sus respectivas dimensiones de cada una.

4.2.1. Variable independiente cultura organizacional

A continuación presentaremos la Baremación de la variable Independiente.

Baremación de la variable CULTURA ORGANIZACIONAL

V1:CULTURA ORGANIZACIONAL
D1:VALORES CULTURALES
D2: SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL.
D3:CULTURA HUMANITARIA

Tabla 6: Baremación de la variable Cultura Organizacional

	nro item	min	max	puntaje min	puntaje max	rango	Intervalo	bajo	medio	alto
V1:	24	1	5	24	120	97	32.33	24	55	56 88 89 120
D1	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18	19 29 30 40
D2	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18	19 29 30 40
D3	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18	19 29 30 40

Tablas de frecuencias y gráficos de la variable independiente

Tabla 7: Niveles porcentuales Cultura Organizacional
Niveles porcentuales de la Variable Independiente Cultura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	1	3%	3%
Medio	38	95%	98%
Alto	1	3%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

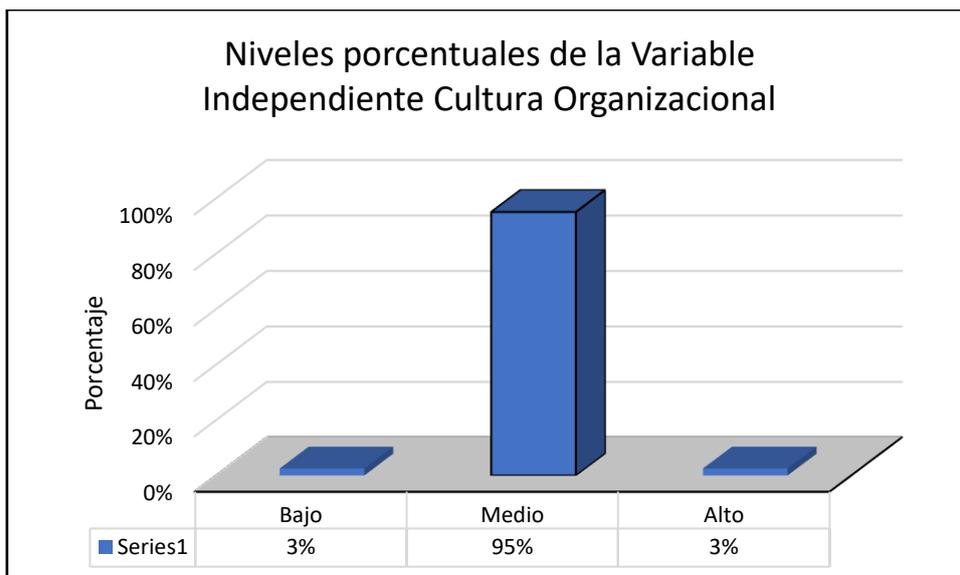


Figura 16: Cultura Organizacional

Interpretación:

El 95% de los encuestados consideran un nivel porcentual medio para la variable independiente Cultura Organizacional, a su vez, consideran ese nivel como bajo un 3% y como alto un 3% de los mismos encuestados.

Tabla 8: Niveles porcentuales de la Dimensión 1 Valores Culturales

Niveles porcentuales de la Dimensión 1 Valores Culturales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	26	65%	65%
Alto	14	35%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

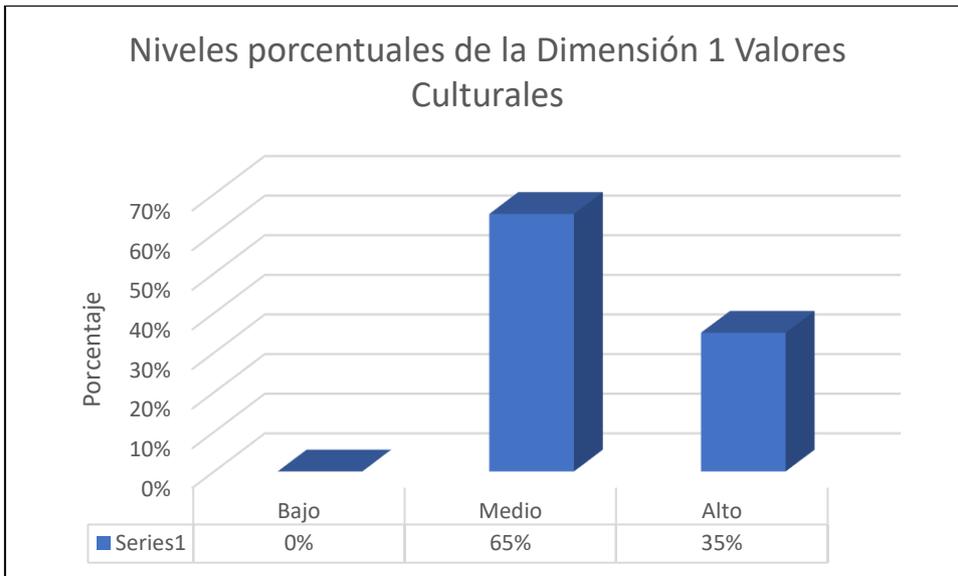


Figura 17: Valores Culturales

Interpretación:

El 65% de los encuestados consideran un nivel porcentual medio para la dimensión Valores Culturales, a su vez, consideran ese nivel como bajo un 0% y como alto un 35% de los mismos encuestados.

Tabla 9: Niveles porcentuales de la Dimensión 2 Socialización Organizacional

Niveles porcentuales de la Dimensión 2 Socialización Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	26	65%	65%
Medio	14	35%	100%
Alto	0	0%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

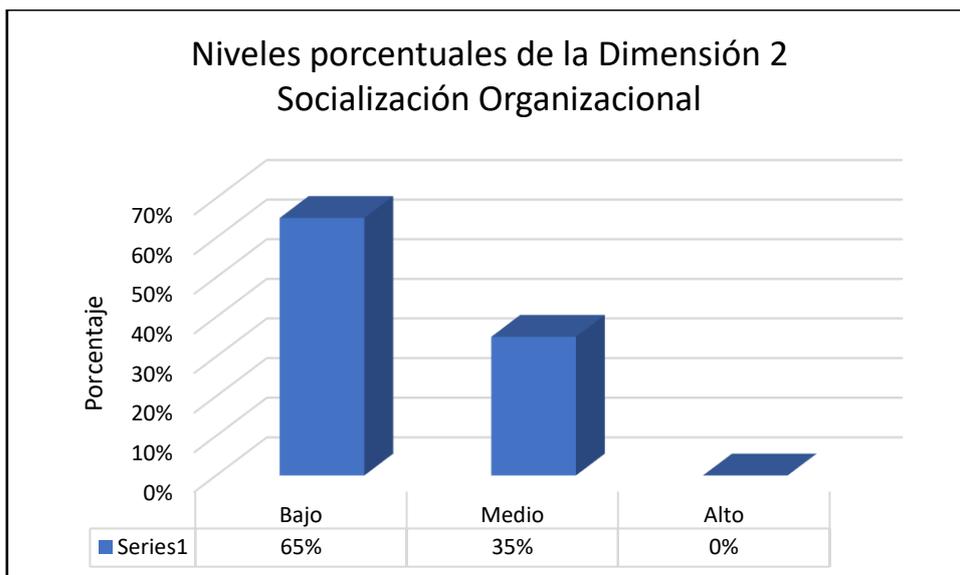


Figura 18: Socialización Organizacional

Interpretación:

El 65% de los encuestados consideran un nivel porcentual bajo para la dimensión Socialización Organizacional, a su vez, consideran ese nivel como medio un 35% y como alto un 0% de los mismos encuestados.

Tabla 10: Niveles porcentuales de la Dimensión 3 Cultura Humanitaria

Niveles porcentuales de la Dimensión 3 Cultura Humanitaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	1	3%	3%
Medio	31	78%	80%
Alto	8	20%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

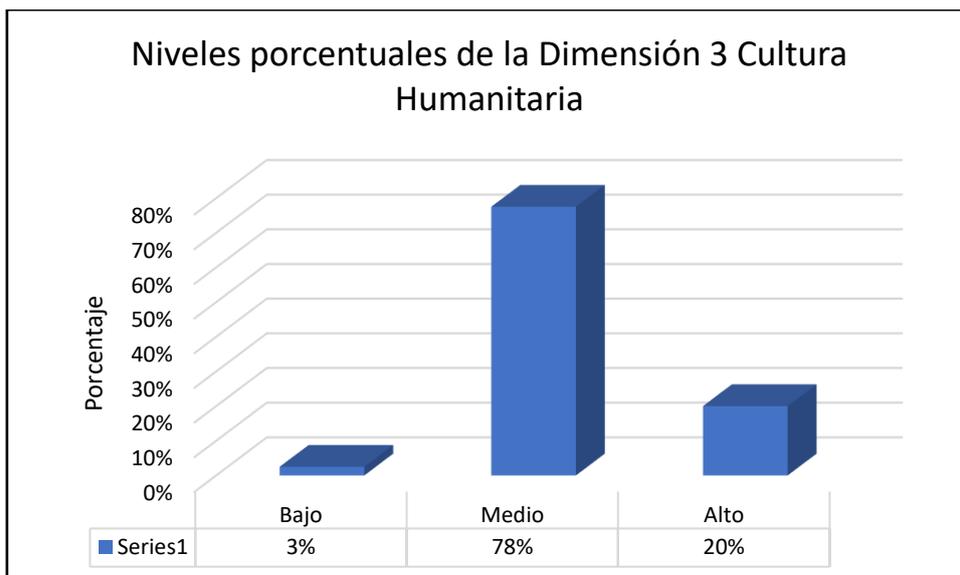


Figura 19: Cultura Humanitaria

Interpretación:

El 78% de los encuestados consideran un nivel porcentual medio para la dimensión Cultura Humanitaria, a su vez, consideran ese nivel como bajo un 3% y como alto un 20% de los mismos encuestados.

4.2.2. Variable dependiente desempeño laboral

Baremación de la variable DESEMPEÑO LABORAL

V2:DESEMPEÑO LABORAL

D1:EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

D2:CAPACITACIÓN

D3:DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES

Tabla 11: Baremación de la variable DESEMPEÑO LABORAL

	nro item	min	max	puntaje min	puntaje max	rango	intervalo	bajo	medio	alto
V2:	24	1	5	24	120	97	32.33	24	55	56 88 89 120
D1:	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18	19 29 30 40
D2:	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18	19 29 30 40
D3:	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18	19 29 30 40

Tablas de Frecuencias y Gráficos de la Variable Dependiente

Tabla 12: Niveles porcentuales de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

Niveles porcentuales de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	20	50%	50%
Alto	20	50%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

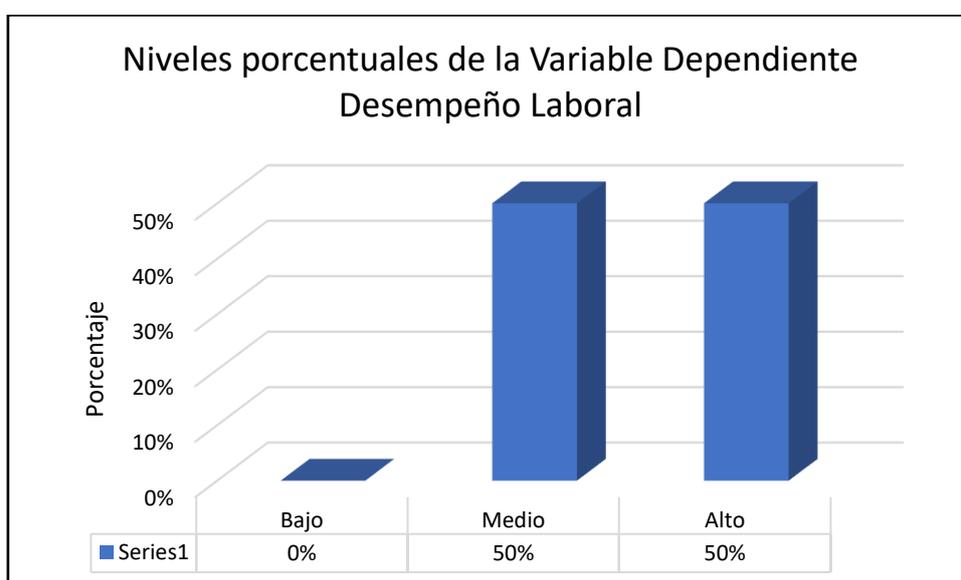


Figura 20: Desempeño Laboral

Interpretación:

El 50% de los encuestados consideran un nivel porcentual medio para la variable dependiente Desempeño Laboral, a su vez, consideran ese nivel como alto el 50% y como bajo un 0% de los mismos encuestados.

Tabla 13: Niveles porcentuales de la D1 Evaluación de Desempeño

Niveles porcentuales de la D1 Evaluación de Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	12	30%	30%
Alto	28	70%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

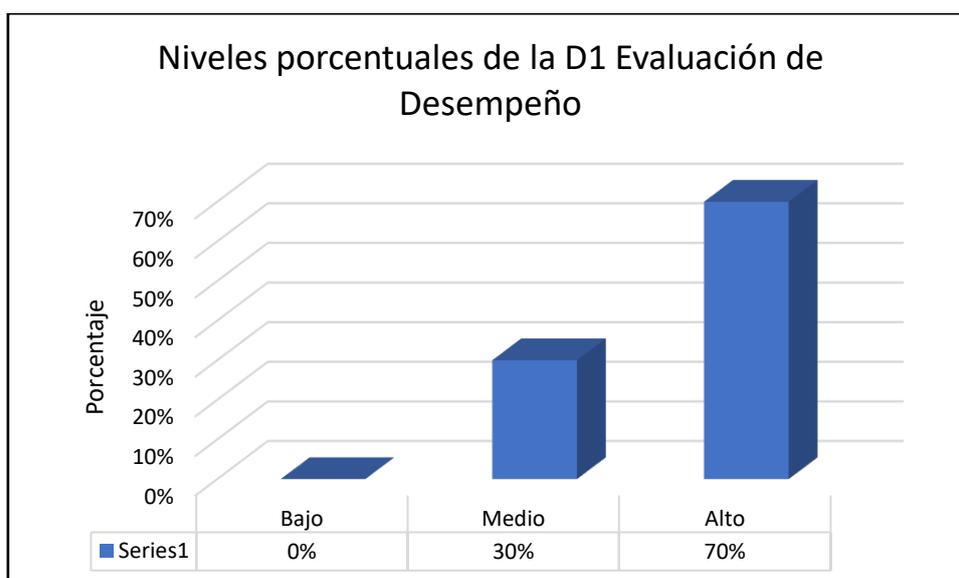


Figura 21: Evaluación de Desempeño

Interpretación:

El 70% de los encuestados consideran un nivel porcentual alto para la dimensión Evaluación de Desempeño, a su vez, consideran ese nivel como medio el 30% y como bajo un 0% de los mismos encuestados.

Tabla 14: Niveles porcentuales de la D2 Capacitación

Niveles porcentuales de la D2 Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	1	3%	3%
Medio	31	78%	80%
Alto	8	20%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

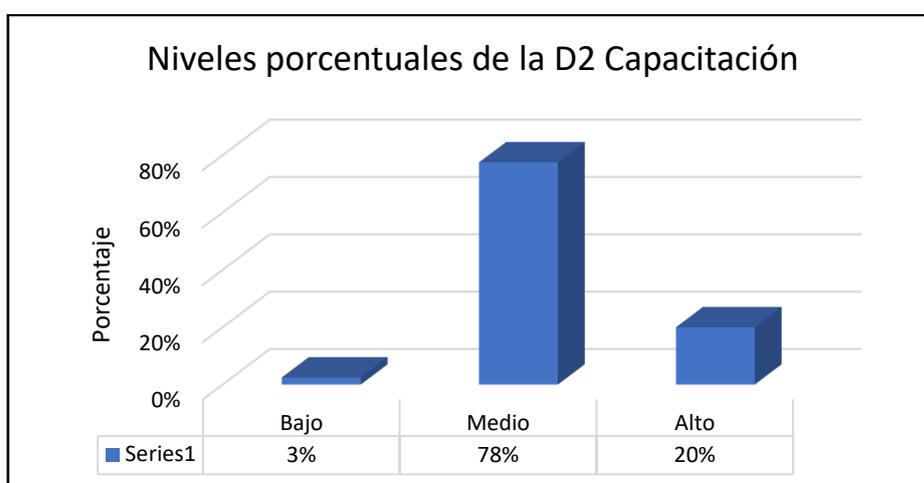


Figura 22: Capacitación

Interpretación:

El 78% de los encuestados consideran un nivel porcentual medio para la dimensión Capacitación, a su vez, consideran ese nivel como alto el 20% y como bajo un 3% de los mismos encuestados.

Tabla 15: Niveles porcentuales de la D3 Desarrollo de Personas y Organizaciones

Niveles porcentuales de la D3 Desarrollo de Personas y Organizaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	14	35%	35%
Alto	26	65%	100%
Total	40	100%	

Fuente: Propia

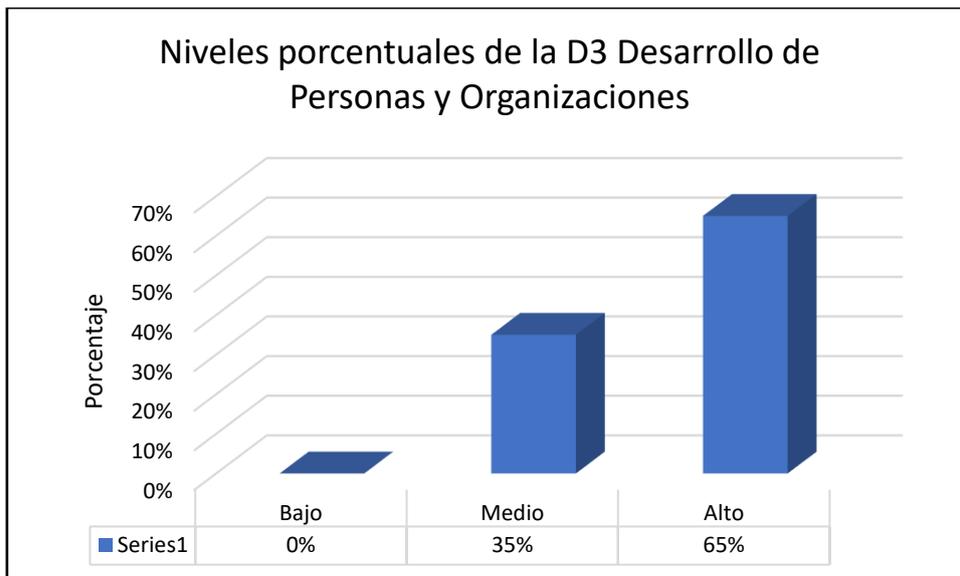


Figura 23: Desarrollo de Personas y organizaciones

Interpretación:

El 65% de los encuestados consideran un nivel porcentual alto para la dimensión Desarrollo de Personas y Organizaciones, a su vez, consideran ese nivel como medio el 35% y como bajo un 0% de los mismos encuestados.

4.3. Contratación de Hipótesis

A continuación presentaremos la contratación de la hipótesis:

Hipótesis General

Hipótesis Nula Ho:

NO existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANA S.A.C.

Hipótesis Alternante Ha:

Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANA S.A.C.

Chi cuadrado

Para los 40 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5%, el chi cuadrado muestra:

Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	610,000 ^a	483	,000
Razón de verosimilitud	208,059	483	1,000
Asociación lineal por lineal	38,478	1	,000
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia

Donde valor crítico observado $0.000 < 0.05$ y además

$$X^2_{\text{calculado}} 610.000 > X^2_{\text{tabla}} (0.05, 483\text{gl}) 535.129$$

Por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la V1 cultura organizacional y V2 el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANA S.A.C.

Tabla 17: Rho de Spearman de la Cultura Organización y Desempeño Laboral

Rho de Spearman de la Cultura Organización y Desempeño Laboral

		Correlaciones	
		V1. Cultura Organizacional	V2. Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1. Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,992**
	V2. Desempeño Laboral	N	40
		Coeficiente de correlación	,992**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	40	

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

Fuente: Propia

El chi cuadrado muestra que existe relación entre las variables pero no en qué grado o nivel. El Rho de Spearman muestra ese grado o nivel. La relación entre la variable cultura organizacional y desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.992 (99.2%) positivo muy alto.

Tabla 18: Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman

INTERPRETACION DEL COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN		
VALOR DE Rho		SIGNIFICADO
-1		correlación negativa grande y perfecta
-0.9	-0.99	correlación negativa muy alta
-0.7	-0.89	correlación negativa alta
-0.4	-0.69	correlación negativa moderada
-0.2	-0.39	correlación negativa baja
-0.01	-0.19	correlación negativa muy baja
0		correlación nula
0.01	0.19	correlación positiva muy baja
0.2	0.39	correlación positiva baja
0.4	0.69	correlación positiva moderada
0.7	0.89	correlación positiva alta
0.9	0.99	correlación positiva muy alta
1		correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos, 2015

Hipótesis específica 1 Valores culturales

Ho: No existe relación entre los valores culturales de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C.

Ha: Existe relación entre los valores culturales de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C.

Chi cuadrado. Para los 40 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra

Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado valores culturales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	344,222 ^a	299	,037
Razón de verosimilitud	157,371	299	1,000
Asociación lineal por lineal	23,018	1	,000
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia

Donde valor crítico observado $0.037 < 0.05$ y además

$$X^2_{\text{calculado}} 344.222 > X^2_{\text{tabla}} (0.05, 299\text{gl}) 340.324$$

Interpretación:

Por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D1 valores culturales y V2 desempeño laboral.

Rho de Spearman**Tabla 20:** Correlación Spearman de los valores culturales.

		Correlaciones		
			D1. Valores Culturales	V2. Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D1. Valores Culturales	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	V2. Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Propia

Interpretación:

La relación entre la D1 valores culturales y V2 el desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.740 (74.0%) positivo alto.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la socialización organizacional de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C.

Ha: Existe relación entre la socialización organizacional de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C.

Chi cuadrado

Para los 40 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra

Tabla 21: Pruebas de chi-cuadrado socialización organizacional

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	366,762 ^a	322	,043
Razón de verosimilitud	164,410	322	1,000
Asociación lineal por lineal	26,377	1	,000
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia

Donde valor crítico observado $0.043 < 0.05$ y además

$$X^2_{\text{calculado}} 366.762 > X^2_{\text{tabla}} (0.05, 322 \text{gl}) 364.685$$

Interpretación:

Por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D2 socialización organizacional y V2 desempeño laboral.

Rho de Spearman

Tabla 22: Correlación de Spearman de la socialización organizacional

Correlaciones				
			D2. Socialización Organizacional	V2. Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D2. Socialización Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	V2. Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Propia

Interpretación:

La relación entre la D2 socialización organizacional y V2 desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.816 (81.6%) positivo alto.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la cultura humanitaria de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C.

Ha: Existe relación entre la cultura humanitaria de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C.

Chi cuadrado

Para los 40 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra

Tabla 23: Correlación de Spearman de la cultura humanitaria

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	366,389 ^a	322	,045
Razón de verosimilitud	159,061	322	1,000
Asociación lineal por lineal	25,673	1	,000
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia.

Donde valor crítico observado $0.045 < 0.05$ y además

$$X^2_{\text{calculado}} 366.389 > X^2_{\text{tabla}} (0.05, 322\text{gl}) 364.685$$

Interpretación:

Por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D3 cultura humanitaria con el desempeño laboral.

Rho de Spearman

Tabla 24: Correlación de Spearman de la cultura humanitaria

Correlaciones				
			D3. Cultura Humanitaria	V2. Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D3. Cultura Humanitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	V2. Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Propia

Interpretación:

La relación entre la D3 cultura humanitaria y V2 desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.788 (78.8%) positivo alto.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el estudio realizado se generaron varias interrogantes, observaciones y sobre todo comentarios que fueron tratados a través del planteamiento hipótesis en la investigación donde verificara la relación entre la cultura organizacional y en desempeño laboral de la empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao 2019 representado por 40 colaboradores, se utilizó como instrumento el cuestionario, dando con resultado en el Alfa de Cronbach de 0.835 de confiabilidad de los 24 ítems de la variable independiente Cultura Organizacional y 0.830 de confiabilidad de los 24 ítems de desempeño laboral. Se desarrolló de igual manera el Rho de Spearman muestra ese grado o nivel en la relación entre la variable cultura organizacional y desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.992 (99.2%) positivo muy alto.

Frente a la hipótesis general: Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS Callao 2019, de lo indicado se concluye el nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia del 5% de la muestra por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la V1 cultura organizacional y V2 el desempeño laboral.

En este Hernández (2015) concluye que la cultura organizacional en el hospital representa un mercado predominante en los detalles de atención a los clientes, el área de trabajo muestra precisión, análisis y orientación al detalla que está reflejada en la satisfacción del cliente del Hospital I Naylamp-Chiclayo presentando in alpha de Cronbach de la variable independiente Cultura Organizacional con el resultado de confiabilidad de 0.897 y la variable dependiente desempeño laboral con 0.832 de confiabilidad a este estudio se añade que la correlación de Spearman es de 0.984 concluyendo que si existe relación entre ambas variables de estudio. Desarrolla también el nivel de desempeño laboral presentando escalas altas por la manifestación de los mismos pacientes del área de cirugía donde está enfocada la investigación. Todos los análisis detallados son el reflejo de un adecuado trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores, determinada la investigación se detalla que existe una relación directa entre las

variables siendo directamente proporcional al resultado obtenido. Silvia M. (2017) concluye que el clima organizacional, el desempeño laboral y la jerarquía si influyen directamente con las actividades a desarrollar en el hospital donde se realiza la investigación, con una medición del 0.05 con el análisis factorial que se empleó para medir cada proceso de la organización en relación con sus empleados, en el estudio plantea que el clima organizacional es referencial al tipo de ambiente que presentan los colaboradores de una empresa que está en constante adaptación a los cambios de mejora que puedan efectuarse en un determinado ambiente.

En este sentido Zavala (2016) concluyo Que el compromiso organizacional si influye en todos los trabajadores de la Universidad Privada Telesup sede 28 de Julio lima, Perú 2017 el cual va a de la mano con el estudio del componente afectivo de la organización por presentar 0.871 de confiabilidad con un nivel de significancia de 0.5 concluyendo que el compromiso organización si incluye en el desempeño laboral siendo el caso que también se mide las estandarizaciones para tener una proyección de que se está investigando para plantear uniformidad entre los trabajadores de mayor rango hasta con los que recién ingresan a laborar. Por otro lado De la Torre L. y Afán K. (2017) concluyo, que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral debido a que presenta un nivel de correlación de 0.767 con un nivel de significancia de 0.05 y un Alpha de Cronbach en la variable independiente de 0.91 y variable dependiente de 0.768, reflejándose cambios positivos en las actividades de los trabajadores recomendando así mismo que las autoridades deben realizar talleres, reuniones dinámicas para fortalecer la Cultura Organizacional en sus trabajadores con el fin de presentar niveles elevados en el Desempeño Laboral en función a cumplir sus metas y objetivos. Para presentar mejoras en la Cultura organizacional deben establecerse charlas que refuercen los valores organizaciones teniendo un mayor impacto en la Cultura Organizacional de tal modo mejorar la imagen de los trabajadores frente a las demás organizaciones trabajando en equipo con fines claros y orientados a la mejor continua organizacional.

De acuerdo al estudio de Oliver, Córdova y Alba (2018) concluyeron que la Cultura Organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04- Comas, lo cual implica que la cultura organizacional se relaciona con el

desempeño laboral de los empleados de la UGEL 04, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos del estudio desarrollado. De igual forma presenta recomendaciones para mejorar la cultura organizacional de la UGEL 04 que permite a los colaboradores a optar presentar libertar y ser escuchado siendo el pilar fundamental para fortaleces el trabajo en equipo y sobre todo la comunicación el cual creara bases sólidas de confianza a lo largo del tiempo. Se implementara medios comunicativos de procesos con requisitos difundidos en canales y medios de comunicación concientizado al trabajo en equipo valorizando los procesos que promuevan el desarrollo de la entidad donde todo sea equitativo con el fin de no existir sobrecargar laborales.

Frente a la hipótesis específica 1: Existe relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019. De acuerdo a los resultados evidencian que de los 40 encuestados en la prueba de chi cuadrado donde presentan un nivel de confiabilidad de 95% y valor de significancia de 0.05 por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D1 valores culturales y V2 desempeño laboral. Se verifica en el Rho de spearman se concluye La relación entre la D1 valores culturales y V2 el desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.740 (74.0%) positivo alto.

De lo mencionado, ambas dimensiones sufrirán los mismos cambios de tal manera que, si los valores organizacionales son desarrollados adecuadamente y presentan resultados positivos, también el desempeño laboral ascenderá positivamente.

Podemos contrastar que para Olivera, Córdova y Alba (2018) concluye Fortalecer los valores de la organización de la UGEL N°04, mediante capacitaciones de desarrollo y crecimiento en los empleados que trabajan dentro de la entidad, esto modificaría su cultura organizacional, valorizando los procesos que promuevan el desarrollo de la entidad, concientizando el trabajo en equipo de manera que sea equitativo; con el fin de que no exista una sobrecarga laboral en los empleados independientemente del tipo de contrato que tengan. Comprometiéndolos con la organización y, sobre todo, que se involucren en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la UGEL N°04.

Frente a la hipótesis específica 3: Existe relación entre la socialización organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos de los 40 encuestados presentan en el estudio de Chi cuadrado un nivel de confiabilidad de 95% con un nivel de significancia de 5%, por ende se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D2 socialización organizacional y V2 desempeño laboral, mientras que el coeficiente de Spearman muestra un resultado de 0.816 (81.6%) siendo positivo alto.

De lo presentado se puede deducir que ambas dimensiones podrán sufrir cambios positivos de acuerdo al manejo presentado decir que si una de la variable de socialización organizacional asciende, el desempeño laboral también ascenderá viéndose reflejado en las actividades laborales.

Podemos contrastar que Santizo (2018) se debe implementar actividades de retroalimentación con la participación de los colaboradores de la empresa el cual les permitirá obtener mejores resultados en sus actividades cotidianas. Recomienda emprender un plan de incentivos donde se puedan sentir identificados con sus esfuerzos y cada uno de ellos sean premiados como corresponden, y será ese el motivo por el cual el colaborador se sienta motivado y desarrolle su trabajo con ánimos y el desempeño laboral se hará más eficiente logrando objetivos y trazando metas a corto, mediano y largo plazo.

Frente a los hipótesis específica 4: Existe relación entre la cultura humanitaria y el desempeño laborales en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos de los 40 encuestados presentan un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de confiabilidad de 5% presentada en el chi cuadrado de tal manera que el Rho Spearman determino La relación entre la D3 cultura humanitaria y V2 desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.788 (78.8%) positivo alto

Significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios, es decir si la cultura humanitaria se maneja en forma correcta el desempeño laboral elevara su potencial en desarrollo organizacional.

Olivera, Córdova y Alba (2018) Reforzar las normas organizacionales donde los jefes y los empleados realicen grupos de trabajo con la finalidad de analizar las normas y directivas vigentes, para que al momento de aplicarlas en su trabajo diario no se comentan errores y sean pasibles a sanción. Asimismo, el área legal deberá realizar capacitaciones, charlas informativas y/o asesoramiento continuo, con el fin de que el empleado perfeccione los procesos administrativos y optimice las tareas asignadas teniendo mejores resultados dentro de la organización de acuerdo a las normas vigentes y no incurrir en errores administrativos

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Primera:** Se concluye la relación que si existe entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao 2019, con un grado de confiabilidad de un 95% y nivel de significancia del 5% del chi cuadrado tal como lo muestra el análisis del resultado de las encuestas realizada a los colaboradores de la empresa rechazando la H_0 y aceptando la hipótesis alternante de tal modo se determina una correlación Rho Spearman de 99.2% positiva alta
- Segunda:** Se concluye que existe relación entre los valores culturales de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., con un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia del 5% como el chi cuadrada lo muestra donde el valor critico observado es de 0.037 menos a lo esperado 0.05 de tal modo se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis al alternante según la relación detallada de la primera dimensión (valores culturales) y la variable dos (desempeño laboral).
- Tercero:** Se concluye que si existe relación ente la socialización organizacional de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa SGL ADUANAS S.A.C. con un nivel de confiabilidad de 95% con un nivel de significancia del 5% demostrado en el chi cuadrado de la muestra debido al valor critico observado de 0.043 menor a los esperado de 0.05, de tal modo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante entre la dimensión número 2 (socialización organizacional) y el desempeño laboral.
- Cuarta:** Se concluye que si existe relación entre la cultura humanitaria de la cultura organizacional y desempeño laboral de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., con un grado de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia del 5% del chi cuadrado (valor critico observado del 0.045

menor al esperado 0.05), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternante ente la dimensión número tres (cultura humanitaria) y la variable dos (desempeño laboral).

VII. RECOMENDACIONES

Según las conclusiones detalladas con los datos obtenidos en las tablas de frecuencias, grafios estadísticos de la investigación podemos recomendar con lo siguiente:

- Primera:** Aplicar nuevos procesos de cultura organizacional en la práctica de valores, experiencias y hábitos organizacionales e individuales que ayudaran a cumplir los objetivos establecidos por la organización de tal forma que sus indicadores productividad suban, a manera que el desempeño laboral tenga un efecto primordial donde los más beneficiados sean los colaboradores por el éxito y liderazgo en su equipo de trabajo.
- Segunda:** Organizar estrategias en el desarrollo de los valores culturales en la empresa SGL ADUANAS S.A.C., el cual debe consistir en la práctica de la integridad, actitudes, compromiso dando prioridad al comportamiento de cada trabajador ante cualquier situación que se desarrolle de tal manera que los objetivos y metas sean alcanzadas en tiempo determinado y sean ellos mismos los partícipes de cada logro alcanzado y su desempeño laboral sea súper eficiente.
- Tercera:** Incentivar la participación de los colaboradores de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., en las actividades a realizar dando así una iniciativa para lograr sus objetivos en cada proceso nuevo que se presenta, de tal modo que se incrementaran los retos reflejados en su productividad organizacional.
- Cuarto:** Crear una comisión para evaluar el criterio de cada trabajador, para saber cuáles son sus debilidades y fortalezas en el campo laboral, de esa forma puedan ser capaces de tomar sus propias decisiones laborales para cumplir con los indicadores solicitados por la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. Lima. Perú: Esan ediciones
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México. México: Editorial Mc Graw Hill Educación
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México. México: Mc Graw Hill Educación
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano*. México. México: Mc Graw Hill Educación
- De la Torre L. y Afan K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016* (tesis de licenciamiento). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Diaz K. (2019). *La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los empleados de Instituciones de Educación media Superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México* (tesis grado de Maestría). Universidad de Montemorelos.
- Figuroa L. (2015). *Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental* (tesis de licenciamiento). Universidad Rafael Landívar.
- Gómez, L., Balkin, D. y Carly, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid. España: Pearson Educación S.A.
- Gonzalez, Peiro y Hernandez (2017). *La Cultura Organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad* (tesis de Grado de doctorado).Universidad de Valencia
- Hernández Z. (2015). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I Naylamp- Chiclayo* (tesis de licenciamiento). Universidad Señor de Sipán ubicado en Pimentel.

- Louffat, E. (2016). *Evaluando el Desempeño Laboral*. Lima. Perú: Pearson Educación del Perú S.A.
- Louffat, E. (2018). *Administración del Potencial Humano*. México. México: CENGAGE
- Méndez, C. (2018). *Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la Organización*. Bogotá. Colombia: Editorial ALFAOMEGA
- Olivera, Córdova y Alba (2018). *La Cultura Organizacional y su influencia en el desempeño Laboral de los empleados de la UGEL 04-COMAS, Lima, 2018* (tesis de licenciamiento). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Pino, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima. Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Paredes Galván
- Robbin, S., Judge T, A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México. México: Pearson Educación S.A.
- Sampieri R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México. México: Mc Graw Hill
- Sheen. R. (2017) *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Lima. Lima. Fondo Editorial
- Silvia M. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud José Carlos Mariátegui – San Juan de Lurigancho* (tesis de licenciado). Universidad Privada Telesup, Lima.
- Sum M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral (tesis grado de licenciamiento)*. Universidad Rafael Landívar.
- Santizo M. (2018). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral (tesis grado de licenciamiento)*. Universidad Rafael Landívar.
- Zavala S. (2016). *Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores* (tesis de licenciamiento). Universidad Privada Telesup, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>La cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019</p>	<p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC callao 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿cómo se relaciona los valores culturales y desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la socialización organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la cultura humanitaria y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC callao 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1.Describir la relación entre los valores culturales y desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019</p> <p>2.Analizar cómo se relaciona socialización organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019</p> <p>3.Analizar como relaciona la cultura humanitaria y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS Callao 2019</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <p>1.Existe relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019</p> <p>2.Existe relación entre la socialización organizacional y el desempeño laboral en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019</p> <p>3. Existe relación entre la cultura humanitaria y el desempeño laborales en la empresa SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Valores</p> <p>Organizacionales</p> <p>-Socialización organizacional</p> <p>-Cultura Humanitaria</p> <p>Variable 2.</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>-Evaluación de desempeño</p> <p>-Capacitación</p> <p>-Desarrollo de personas y organizaciones</p>	<p>Variable 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia-comunicación • Habilidades • Incentivos personales • Integración de puestos • Reconocimiento y promoción • Toma de decisiones • Relaciones interpersonales <p>Variable 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación de desempeño • Equipo de trabajo • Evaluación hacia arriba • Informativo • Habilidades organizacionales • Actitud laboral • Creación e innovación • Desarrollo al cambio • Desarrollo de las personas 	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>Población:</p> <p>40 colaboradores de la Empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao - 2019.</p> <p>Muestra:</p> <p>40 colaboradores de la Empresa SGL ADUANAS S.A.C. Callao -2019.</p> <p>Muestro:</p> <p>No probabilístico</p> <p>Técnica de Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGL ADUANAS SAC- CALLAO 2019”

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Y Valores
CULTURA ORGANIZACIONAL	VALORES CULTURALES	ESTRATEGIA-COMUNICACIÓN	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades	1:NUNCA 2:CASI NUNCA 3:A VECES 4:CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE
			Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo	
			Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa	
		HABILIADES	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales	
			Cumples con tus objetivos laborales diariamente	
			La empresa premia tu productividad	
		INCENTIVOS PERSONALES	Te sientes satisfecho con tu trabajo	
			Te sientes motivado con tu sueldo.	
			SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL	
	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa			
	Realizan actividades recreacionales en tu empresa			
	Consideras que la empresa es unida organizacionalmente			
	CAPACITACION DE PUESTOS	Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa		
		Practicas lo aprendido en la capacitación		
	RECONOCIMIENTO Y PROMOCION	Reconoce la empresa tus logros laborales		
		Premian al trabajador del mes		
	CULTURA HUMANITARIA	TOMA DE DECISIONES	Tomas decisiones individuales	
			Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones	
			Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales	
			Demuestras tensión a la hora de opinar	
RELACIONES INTERPERSONALES		Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales		
		Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos		
		Presentas empatía laboral		
		Ayudas a solucionar inconvenientes laborales		

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION DE DESEMPEÑO	AUTOEVALUACION DE DESEMPEÑO	Presentas habilidades para decidir laboralmente	1: NUNCA 2:CASI NUNCA 3: A VECES 4:CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE
			Eres puntual en la empresa	
			Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores	
		EQUIPO DE TRABAJO	Trabajas en equipo	
			Cumplen con todas las responsabilidades del equipo	
			Tienes iniciativa para tomar decisiones	
		EVALUACION HACIA ARRIBA	Evalúan el comportamiento de gerencia	
			Ayuda gerencia a cumplir las metas y objetivos	
		CAPACITACION	INFORMATIVO	
	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa			
	Recibe capacitación tu área de trabajo			
	HABILIDADES ORGANIZACIONALES		Asciendes de puestos en la empresa	
			Tienes claras tus responsabilidades laborales	
			Cuentas con un MOF direccionado en tus labores	
	ACTITUD LABORAL		Te sientes apto para desarrollar tu puesto	
			Te gusta ser capacitado	
			Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa	
	DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES	CREACION E INNOVACION	Creas soluciones para los problemas	
			Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales	
			Presentas acceso informativo de la empresa para laboral	
		DESARROLLO DEL CAMBIO	Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa	
La organización planifica sus actividades laborales				
Presentas un adecuado ambiente laboral				
DESARROLLO DE PERSONAS		Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral		

Anexo 3: Instrumento



Proyecto de Tesis

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGL ADUANAS S.A.C. CALLAO 2019”

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., con el objetivo de recopilar información sobre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral que se manifiesta en la empresa antes mencionada.

Indicación: lea detenidamente cada pregunta y marque con un (x) la alternativa correcta en los siguientes enunciados.

ALTERNATIVAS A CONSIDERAR

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5	
CULTURA ORGANIZACIONAL	VALORES CULTURALES	ESTRATEGIA-COMUNICACIÓN	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades						
			Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo						
			Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa						
		HABILIADES	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales						
			Cumples con tus objetivos laborales diariamente						
			La empresa premia tus productividades						
		INCENTIVOS PERSONALES	Te sientes satisfecho con tu trabajo						
			Te sientes motivado con tu sueldo.						
			Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales						
	SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL	INTEGRACION DE PUESTOS	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa						
			Realizan actividades recreacionales en tu empresa						
			Consideras que la empresa es unida organizacionalmente						
			Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa						
		CAPACITACION DE PUESTOS	Practicas lo aprendido en la capacitación						
			Reconoce la empresa tus logros laborales						
			Premian al trabajador del mes						
	CULTURA HUMANITARIA	TOMA DE DECISIONES	Tomas decisiones individuales						
			Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones						
			Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales						
			Demuestras tensión a la hora de opinar						
RELACIONES INTERPERSONALES		Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales							
		Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos							
		Presentas empatía laboral							
		Ayudas a solucionar inconvenientes laborales							

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5	
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION DE DESEMPEÑO	AUTOEVALUACION DE DESEMPEÑO	Presentas habilidades para decidir laboralmente						
			Eres puntual en la empresa						
			Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores						
		EQUIPO DE TRABAJO	Trabajas en equipo						
			Cumplen con todas las responsabilidades del equipo						
			Tienes iniciativa para tomar decisiones						
		EVALUACION HACIA ARRIBA	Evalúan el comportamiento de gerencia						
			Ayuda genere nácia a cumplir las metas y objetivos						
		CAPACITACION	INFORMATIVO	Evalúa RRHH tu desempeño laboral					
	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa								
	Recibe capacitación tu área de trabajo								
	HABILIDADES ORGANIZACIONALES		Asciendes de puestos en la empresa						
			Tienes claras tus responsabilidades laborales						
			Cuentas con un MOF direccionado en tus labores						
	ACTITUD LABORAL		Te sientes apto para desarrollar tu puesto						
			Te gusta ser capacitado						
	DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES		CREACION E INNOVACION	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa					
		Creas soluciones para los problemas							
		Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales							
		DESARROLLO DEL CAMBIO	Presentas acceso informativo de la empresa para laboral						
Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa									
La organización planifica sus actividades laborales									
DESARROLLO DE PERSONAS		Presentas un adecuado ambiente laboral							
	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral								

Anexo 4: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a). CHIRINOS GASTELU, TERESA GIOVANNA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es:

"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019". y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller Valenzuela Uceda Yenifer Marilyn
DNI. 76943868

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES



DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL Para Chiavenato, I (2015) afirma que la cultura organizacional esta relacional con el comportamiento organizacional de los individuos que laboran en la organización basadas en costumbres, valores, objetivos comunes y tradiciones (p.120).

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL	VALORES CULTURALES	ESTRATEGIA-COMUNICACIÓN	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades					
			Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo					
			Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa					
		HABILIADES	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales					
			Cumples con tus objetivos laborales diariamente					
			INCENTIVOS PERSONALES	La empresa premia tu productividad				
		Te sientes satisfecho con tu trabajo						
		Te sientes motivado con tu sueldo.						
		SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL	INTEGRACION DE PUESTOS	Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales				
	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa							
	Realizan actividades recreacionales en tu empresa							
	Consideras que la empresa es unida organizacionalmente							
	CAPACITACION DE PUESTOS		Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa					
			Practicas lo aprendido en la capacitación					
	RECONOCIMIENTO Y PROMOCION		Reconoce la empresa tus logros laborales					
		Premian al trabajador del mes						
	CULTURA HUMANITARIA	TOMA DE DECISIONES	Tomas decisiones individuales					
			Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones					
			Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales					
			Demuestras tensión a la hora de opinar					
RELACIONES INTERPERSONALES		Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales						
		Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos						
		Presentas empatía laboral						
		Ayudas a solucionar inconvenientes laborales						

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL Para Chiavenato, I (2018) el desempeño laboral parte de una evaluación desarrollada por profesiona colaboradores de la empresa, mediante el cual se observaba estabilidad de desempeño con sus actividades. (p.245).

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5	
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION DE DESEMPEÑO	AUTOEVALUACION DE DESEMPEÑO	Presentas habilidades para decidir laboralmente						
			Eres puntual en la empresa						
			Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores						
		EQUIPO DE TRABAJO	Trabajas en equipo						
			Cumplen con todas las responsabilidades del equipo						
			Tienes iniciativa para tomar decisiones						
	EVALUACIÓN HACIA ARRIBA	Evalúan el comportamiento de gerencia							
		Ayuda genere naía a cumplir las metas y objetivos							
	CAPACITACION	INFORMATIVO	Evalúa RRHH tu desempeño laboral						
			Recibes cursos de especialización fuera de la empresa						
			Recibe capacitación tu área de trabajo						
		HABILIDADES ORGANIZACIONALES	Asciendes de puestos en la empresa						
			Tienes claras tus responsabilidades laborales						
			Cuentas con un MOF direccionado en tus labores						
	ACTITUD LABORAL	Te sientes apto para desarrollar tu puesto							
	DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES	CREACION E INNOVACION	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa						
			Creas soluciones para los problemas						
			Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales						
		DESARROLLO DEL CAMBIO	Presentas acceso informativo de la empresa para laboral						
			Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa						
La organización planifica sus actividades laborales									
DESARROLLO DE PERSONAS		Presentas un adecuado ambiente laboral							
	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chirinos Gastelo, Teresa Giovanna DNI: 07971242

Especialidad del validador: Dra Educ // Metodología
..... 23 de NOV del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CULTURA ORGANIZACIONAL”

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: VALORES CULTURALES								
1	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades	✓		✓		✓		
2	Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
3	Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa	✓		✓		✓		
4	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales	✓		✓		✓		
5	Cumples con tus objetivos laborales diariamente	✓		✓		✓		
6	La empresa premia tu productividad	✓		✓		✓		
7	Te sientes satisfecho con tu trabajo	✓		✓		✓		
8	Te sientes motivado con tu sueldo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL								
1	Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales	✓		✓		✓		
2	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa	✓		✓		✓		
3	Realizan actividades recreacionales en tu empresa	✓		✓		✓		
4	Consideras que la empresa es unida organizacionalmente	✓		✓		✓		
5	Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa	✓		✓		✓		
6	Practicas lo aprendido en la capacitación	✓		✓		✓		
7	Reconoce la empresa tus logros laborales	✓		✓		✓		
8	Premian al trabajador del mes	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CULTURA HUMANITARIA								
1	Tomas decisiones individuales	✓		✓		✓		
2	Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones	✓		✓		✓		
3	Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales	✓		✓		✓		
4	Demuestras tensión a la hora de opinar	✓		✓		✓		
5	Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales	✓		✓		✓		
6	Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos	✓		✓		✓		
7	Presentas empatía laboral	✓		✓		✓		
8	Ayudas a solucionar inconvenientes laborales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chirinos Gastelú, Teresa Giovanna DNI: 07971242

Especialidad del validador: Dra. Educ/ Metodología 23 de NOV del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "DESEMPEÑO LABORAL"



N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: EVALUACION DE DESEMPEÑO							
1	Presentas habilidades para decidir laboralmente	✓		✓		✓		
2	Eres puntual en la empresa	✓		✓		✓		
3	Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores	✓		✓		✓		
4	Trabajas en equipo	✓		✓		✓		
5	Cumplen con todas las responsabilidades del equipo	✓		✓		✓		
6	Tienes iniciativa para tomar decisiones	✓		✓		✓		
7	Evalúan el comportamiento de gerencia	✓		✓		✓		
8	Ayuda gerencia a cumplir las metas y objetivos	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CAPACITACION							
1	Evalúa RRHH tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
2	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa	✓		✓		✓		
3	Recibe capacitación tu área de trabajo	✓		✓		✓		
4	Asciendes de puestos en la empresa	✓		✓		✓		
5	Tienes claras tus responsabilidades laborales	✓		✓		✓		
6	Cuentas con un MOF direccionado en tus labores	✓		✓		✓		
7	Te sientes apto para desarrollar tu puesto	✓		✓		✓		
8	Te gusta ser capacitado	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES							
1	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa	✓		✓		✓		
2	Creas soluciones para los problemas	✓		✓		✓		
3	Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales	✓		✓		✓		
4	Presentas acceso informativo de la empresa para laboral	✓		✓		✓		
5	Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa	✓		✓		✓		
6	La organización planifica sus actividades laborales	✓		✓		✓		
7	Presentas un adecuado ambiente laboral	✓		✓		✓		
8	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral	✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a). AYBAR HUAMANI, JUSTINIANO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicame con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es:

"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019". y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller Valenzuela Uceda Yenifer Marilyn
DNI. 76943868

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES



DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL Para Chiavenato, I (2015) afirma que la cultura organizacional esta relacional con el comportamiento organizacional de los individuos que laboran en la organización basadas en costumbres, valores, objetivos comunes y tradiciones (p.120).

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL	VALORES CULTURALES	ESTRATEGIA-COMUNICACIÓN	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades					
			Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo					
			Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa					
		HABILIADES	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales					
			Cumples con tus objetivos laborales diariamente					
			La empresa premia tu productividad					
	INCENTIVOS PERSONALES	Te sientes satisfecho con tu trabajo						
		Te sientes motivado con tu sueldo.						
		SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL	INTEGRACION DE PUESTOS	Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales				
	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa							
	Realizan actividades recreacionales en tu empresa							
	Consideras que la empresa es unida organizacionalmente							
	CAPACITACION DE PUESTOS		Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa					
			Practicas lo aprendido en la capacitación					
	RECONOCIMIENTO Y PROMOCION	Reconoce la empresa tus logros laborales						
		Premian al trabajador del mes						
	CULTURA HUMANITARIA	TOMA DE DECISIONES	Tomas decisiones individuales					
			Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones					
Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales								
RELACIONES INTERPERSONALES		Demuestras tensión a la hora de opinar						
		Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales						
		Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos						
Presentas empatía laboral								
Ayudas a solucionar inconvenientes laborales								

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL Para Chiavenato, I (2018) el desempeño laboral parte de una evaluación desarrollada por profesionales a los colaboradores de la empresa, mediante el cual se observaba estabilidad de desempeño con sus actividades. (p.245).

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5	
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION DE DESEMPEÑO	AUTOEVALUACION DE DESEMPEÑO	Presentas habilidades para decidir laboralmente						
			Eres puntual en la empresa						
			Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores						
		EQUIPO DE TRABAJO	Trabajas en equipo						
			Cumplen con todas las responsabilidades del equipo						
			Tienes iniciativa para tomar decisiones						
		EVALUACION HACIA ARRIBA	Evalúan el comportamiento de gerencia						
			Ayuda genere nácia a cumplir las metas y objetivos						
		CAPACITACION	INFORMATIVO	Evalúa RRHH tu desempeño laboral					
	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa								
	Recibe capacitación tu área de trabajo								
	HABILIDADES ORGANIZACIONALES		Asciendes de puestos en la empresa						
			Tienes claras tus responsabilidades laborales						
	Cuentas con un MOF direccionado en tus labores								
	ACTITUD LABORAL		Te sientes apto para desarrollar tu puesto						
		Te gusta ser capacitado							
	DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES	CREACION E INNOVACION	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa						
			Creas soluciones para los problemas						
			Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales						
		DESARROLLO DEL CAMBIO	Presentas acceso informativo de la empresa para laboral						
			Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa						
La organización planifica sus actividades laborales									
DESARROLLO DE PERSONAS		Presentas un adecuado ambiente laboral							
	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: AYBAR HUAYMANI, JUSTINIANO DNI: 08822479

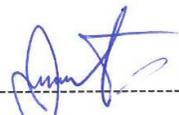
Especialidad del validador: METODOLOGA Y TEMARIOS
.....12.....de.....11.....del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CULTURA ORGANIZACIONAL”

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: VALORES CULTURALES								
1	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades	✓		✓		✓		
2	Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
3	Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa	✓		✓		✓		
4	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales	✓		✓		✓		
5	Cumples con tus objetivos laborales diariamente	✓		✓		✓		
6	La empresa premia tu productividad	✓		✓		✓		
7	Te sientes satisfecho con tu trabajo	✓		✓		✓		
8	Te sientes motivado con tu sueldo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL								
1	Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales	✓		✓		✓		
2	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa	✓		✓		✓		
3	Realizan actividades recreacionales en tu empresa	✓		✓		✓		
4	Consideras que la empresa es unida organizacionalmente	✓		✓		✓		
5	Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa	✓		✓		✓		
6	Practicas lo aprendido en la capacitación	✓		✓		✓		
7	Reconoce la empresa tus logros laborales	✓		✓		✓		
8	Premian al trabajador del mes	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CULTURA HUMANITARIA								
1	Tomas decisiones individuales	✓		✓		✓		
2	Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones	✓		✓		✓		
3	Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales	✓		✓		✓		
4	Demuestras tensión a la hora de opinar	✓		✓		✓		
5	Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales	✓		✓		✓		
6	Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos	✓		✓		✓		
7	Presentas empatía laboral	✓		✓		✓		
8	Ayudas a solucionar inconvenientes laborales	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "DESEMPEÑO LABORAL"



N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: EVALUACION DE DESEMPEÑO							
1	Presentas habilidades para decidir laboralmente	✓		✓		✓		
2	Eres puntual en la empresa	✓		✓		✓		
3	Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores	✓		✓		✓		
4	Trabajas en equipo	✓		✓		✓		
5	Cumplen con todas las responsabilidades del equipo	✓		✓		✓		
6	Tienes iniciativa para tomar decisiones	✓		✓		✓		
7	Evalúan el comportamiento de gerencia	✓		✓		✓		
8	Ayuda gerencia a cumplir las metas y objetivos	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CAPACITACION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Evalúa RRHH tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
2	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa	✓		✓		✓		
3	Recibe capacitación tu área de trabajo	✓		✓		✓		
4	Ascendes de puestos en la empresa	✓		✓		✓		
5	Tienes claras tus responsabilidades laborales	✓		✓		✓		
6	Cuentas con un MOF direccionado en tus labores	✓		✓		✓		
7	Te sientes apto para desarrollar tu puesto	✓		✓		✓		
8	Te gusta ser capacitado	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa	✓		✓		✓		
2	Creas soluciones para los problemas	✓		✓		✓		
3	Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales	✓		✓		✓		
4	Presentas acceso informativo de la empresa para laboral	✓		✓		✓		
5	Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa	✓		✓		✓		
6	La organización planifica sus actividades laborales	✓		✓		✓		
7	Presentas un adecuado ambiente laboral	✓		✓		✓		
8	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AYBAR HUAMANÉ, JUSTINIANO DNI: 08822479

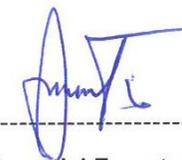
Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMÁTICO
..... 10 de 11 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a). FLORES LIMO FERNANDO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicame con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es:

"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGL ADUANAS SAC CALLAO 2019". y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller Valenzuela Uceda Yenifer Marilyn
DNI. 76943868

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES



DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL Para Chiavenato, I (2015) afirma que la cultura organizacional esta relacional con el comportamiento organizacional de los individuos que laboran en la organización basadas en costumbres, valores, objetivos comunes y tradiciones (p.120).

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL	VALORES CULTURALES	ESTRATEGIA-COMUNICACIÓN	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades					
			Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo					
			Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa					
		HABILIADES	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales					
			Cumples con tus objetivos laborales diariamente					
			INCENTIVOS PERSONALES	La empresa premia tu productividad				
	Te sientes satisfecho con tu trabajo							
	Te sientes motivado con tu sueldo.							
	SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL	INTEGRACION DE PUESTOS	Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales					
			Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa					
			Realizan actividades recreacionales en tu empresa					
			Consideras que la empresa es unida organizacionalmente					
		CAPACITACION DE PUESTOS	Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa					
			Practicas lo aprendido en la capacitación					
	RECONOCIMIENTO Y PROMOCION	Reconoce la empresa tus logros laborales						
		Premian al trabajador del mes						
	CULTURA HUMANITARIA	TOMA DE DECISIONES	Tomas decisiones individuales					
			Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones					
Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales								
RELACIONES INTERPERSONALES		Demuestras tensión a la hora de opinar						
		Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales						
		Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos						
Presentas empatía laboral								
Ayudas a solucionar inconvenientes laborales								

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL Para Chiavenato, I (2018) el desempeño laboral parte de una evaluación desarrollada por profesionales a los colaboradores de la empresa, mediante el cual se observaba estabilidad de desempeño con sus actividades. (p.245).

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION DE DESEMPEÑO	AUTOEVALUACION DE DESEMPEÑO	Presentas habilidades para decidir laboralmente					
			Eres puntual en la empresa					
			Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores					
		EQUIPO DE TRABAJO	Trabajas en equipo					
			Cumplen con todas las responsabilidades del equipo					
			Tienes iniciativa para tomar decisiones					
		EVALUACION HACIA ARRIBA	Evalúan el comportamiento de gerencia					
			Ayuda genere hacia a cumplir las metas y objetivos					
		CAPACITACION	INFORMATIVO	Evalúa RRHH tu desempeño laboral				
	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa							
	Recibe capacitación tu área de trabajo							
	HABILIDADES ORGANIZACIONALES		Asciendes de puestos en la empresa					
			Tienes claras tus responsabilidades laborales					
			Cuentas con un MOF direccionado en tus labores					
	ACTITUD LABORAL		Te sientes apto para desarrollar tu puesto					
			Te gusta ser capacitado					
	DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES		CREACION E INNOVACION	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa				
		Creas soluciones para los problemas						
Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales								
DESARROLLO DEL CAMBIO		Presentas acceso informativo de la empresa para laboral						
		Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa						
La organización planifica sus actividades laborales								
DESARROLLO DE PERSONAS		Presentas un adecuado ambiente laboral						
	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

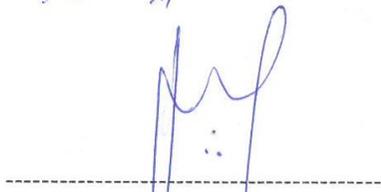
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Salinas Fernando Dutra DNI: 09256713

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación _____

16 de 11 del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Dr. FERNANDO ANTONIO
FLORES LINO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CULTURA ORGANIZACIONAL”

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: VALORES CULTURALES								
1	Trabajas estratégicamente en el desarrollo de tus actividades	/		/		/		
2	Ayudas a cumplir con sus actividades a tus compañeros de trabajo	/		/		/		
3	Comunicas tus incomodidades laborales de la empresa	/		/		/		
4	Muestras tus habilidades en tus actividades laborales	/		/		/		
5	Cumples con tus objetivos laborales diariamente	/		/		/		
6	La empresa premia tu productividad	/		/		/		
7	Te sientes satisfecho con tu trabajo	/		/		/		
8	Te sientes motivado con tu sueldo.	/		/		/		
DIMENSION 2: SOCIALIZACION ORGANIZACIONAL								
1	Aportas ideas a la organización para lograr los objetivos empresariales	/		/		/		
2	Tomas la iniciativa para desarrollar las actividades en tu empresa	/		/		/		
3	Realizan actividades recreacionales en tu empresa	/		/		/		
4	Consideras que la empresa es unida organizacionalmente	/		/		/		
5	Desarrolla capacitaciones mensuales en tu empresa	/		/		/		
6	Practicas lo aprendido en la capacitación	/		/		/		
7	Reconoce la empresa tus logros laborales	/		/		/		
8	Premian al trabajador del mes	/		/		/		
DIMENSION 3: CULTURA HUMANITARIA								
1	Tomas decisiones individuales	/		/		/		
2	Apoya gerencia en el desarrollo de tus ideas y decisiones	/		/		/		
3	Demuestras cordialidad a la hora de expresar tus ideas laborales	/		/		/		
4	Demuestras tensión a la hora de opinar	/		/		/		
5	Trabajan en equipo para cumplir los objetivos organizacionales	/		/		/		
6	Gerencia motiva a sus trabajadores para cumplir sus objetivos	/		/		/		
7	Presentas empatía laboral	/		/		/		
8	Ayudas a solucionar inconvenientes laborales	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "DESEMPEÑO LABORAL"



N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: EVALUACION DE DESEMPEÑO							
1	Presentas habilidades para decidir laboralmente	/		/		/		
2	Eres puntual en la empresa	/		/		/		
3	Cuentas con facilidades de aprender nuevas labores	/		/		/		
4	Trabajas en equipo	/		/		/		
5	Cumplen con todas las responsabilidades del equipo	/		/		/		
6	Tienes iniciativa para tomar decisiones	/		/		/		
7	Evalúan el comportamiento de gerencia	/		/		/		
8	Ayuda gerencia a cumplir las metas y objetivos	/		/		/		
	DIMENSION 2: CAPACITACION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Evalúa RRHH tu desempeño laboral	/		/		/		
2	Recibes cursos de especialización fuera de la empresa	/		/		/		
3	Recibe capacitación tu área de trabajo	/		/		/		
4	Asciendes de puestos en la empresa	/		/		/		
5	Tienes claras tus responsabilidades laborales	/		/		/		
6	Cuentas con un MOF direccionado en tus labores	/		/		/		
7	Te sientes apto para desarrollar tu puesto	/		/		/		
8	Te gusta ser capacitado	/		/		/		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Desarrollas trabajos eficientes en tu empresa	/		/		/		
2	Creas soluciones para los problemas	/		/		/		
3	Utilizas tu creatividad para cumplir tus objetivos laborales	/		/		/		
4	Presentas acceso informativo de la empresa para laboral	/		/		/		
5	Participas en todas las actividades que desarrolla la empresa	/		/		/		
6	La organización planifica sus actividades laborales	/		/		/		
7	Presentas un adecuado ambiente laboral	/		/		/		
8	Presentas estabilidad laboral en el ambiente laboral	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Lino Fernando Puerto DNI: 09256713

Especialidad del validador: Metodólogo de la investigación. 16 de 11 del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Dr. FERNANDO ANTONIO
FLORES LINO

Anexo 5: Matriz de datos

CULTURA ORGANIZACIONAL

VARIABLES	CULTURA ORGANIZACIONAL																							
DIMENSIONES	VALORES CULTURALES									SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL								CULTURA HUMANITARIA						
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	5	5	3	5	5	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3
E2	4	4	5	4	4	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	2	2
E3	5	4	2	5	4	1	2	1	4	3	1	2	1	1	2	1	5	3	3	3	4	2	4	5
E4	3	3	2	4	3	2	5	3	2	4	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	2	2	5	4
E5	4	4	3	5	4	2	3	3	4	3	1	3	1	1	1	1	3	3	4	2	4	3	4	4
E6	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	5	4	5	5
E7	3	5	2	5	5	1	3	1	2	3	3	3	1	5	1	1	3	3	5	1	5	3	4	4
E8	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
E9	3	3	4	4	4	1	4	2	3	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	4	2	4	4
E10	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4
E11	3	2	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	4	3	2	1	4	3
E12	5	4	4	4	5	1	4	3	4	4	3	4	1	1	2	1	4	3	3	4	4	2	4	4
E13	4	4	3	4	4	1	3	4	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	4	2	4	2	4	3
E14	4	5	2	4	4	3	2	2	1	4	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1
E15	4	5	4	3	4	2	4	2	1	4	2	3	1	1	2	1	3	3	4	2	4	2	3	4
E16	4	4	2	3	4	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	4	3
E17	3	4	5	5	5	3	3	2	1	4	1	2	1	1	3	1	4	1	4	2	5	3	2	2
E18	3	4	5	5	5	1	3	3	4	5	1	2	1	1	1	1	5	3	5	2	4	1	5	5

E19	5	5	3	5	5	1	3	3	2	5	1	2	1	1	1	1	2	1	5	4	4	1	2	4
E20	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	1	3	2	2	1	1	4	2	5	3	3	2	5	4
E21	3	2	2	4	3	1	4	5	2	3	2	3	1	2	2	1	4	2	3	2	2	1	3	3
E22	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	4	5	3	2	4	4	3	3
E23	5	5	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	3	3
E24	5	5	2	4	5	1	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	5	2	5	5	5	4	3	3
E25	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	1	5	4	4	3	5	5	5	3
E26	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	1	2	3	2	2	1	3	2	4	2	3	2	3	3
E27	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5
E28	4	5	4	5	5	3	4	1	3	4	2	3	1	1	2	1	5	3	4	3	4	2	5	4
E29	5	4	4	5	5	2	4	4	3	4	2	3	1	1	3	1	5	4	4	4	5	3	5	4
E30	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	5	5	4
E31	5	4	4	5	5	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	4	2	2	4
E32	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	1	1	3	2	3	2	4	3	4	3	5	5
E33	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5
E34	5	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	1	1	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4
E35	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	1	3	4	5	4	4	3	3	4
E36	5	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
E37	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	4	4	3	4	2	3	4
E38	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4
E39	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4
E40	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4

DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL																							
DIMENSIONES	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO								CAPACITACIÓN								DESARROLLO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES							
ENCUESTADOS	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
E1	4	5	5	5	3	3	1	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1
E2	4	5	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	5	4	3	2	1	3	3	4	5
E3	5	4	4	4	4	5	1	2	1	1	1	1	4	1	5	4	4	5	5	2	3	3	3	4
E4	4	2	4	3	3	5	1	2	1	3	2	2	4	4	3	5	3	2	3	3	5	4	4	4
E5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	1	1	1	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
E6	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	2	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
E7	3	1	4	4	5	3	1	3	4	1	3	1	5	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
E8	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4
E9	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	5	1	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4
E10	4	5	5	4	4	4	5	3	4	2	2	3	5	2	4	4	3	3	5	2	3	3	3	3
E11	4	5	4	3	4	3	2	4	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E12	3	5	4	4	5	5	4	5	5	1	1	1	5	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5
E13	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	1	1	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
E14	1	3	5	3	3	4	1	3	1	1	1	1	5	1	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3
E15	3	5	4	4	4	4	5	4	3	1	2	1	5	2	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4
E16	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	1	1	4	1	4	5	3	3	4	2	4	3	4	1
E17	3	4	5	5	3	4	4	3	1	1	1	1	5	4	5	5	4	3	5	1	4	4	3	3
E18	5	3	4	5	5	5	4	4	1	3	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
E19	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	4	2	5	4

E20	4	4	5	5	4	4	3	3	4	2	1	2	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
E21	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	6	3	4	4	4	3	3	2	5	4
E22	3	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4
E23	3	4	4	4	4	5	3	2	1	1	1	1	5	2	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4
E24	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	3	1	5	2	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4
E25	3	4	4	5	3	3	1	5	5	1	1	4	5	1	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3
E26	3	3	4	4	4	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2
E27	5	3	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
E28	4	4	4	5	5	4	3	4	5	1	1	1	5	4	4	5	4	4	4	2	2	5	4	4
E29	5	4	4	5	5	5	2	3	4	3	1	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E30	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E31	3	5	3	4	4	4	1	2	3	5	1	1	3	3	5	5	5	4	5	4	2	3	3	4
E32	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
E33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
E34	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
E35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5
E36	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
E37	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
E38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
E39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E40	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4

Anexo 6: Propuesta de valor:

El Gerente General de la empresa SGL ADUANAS S.A.C., con los aportes mencionados en el desarrollo de la tesis permitirá identificar sus debilidades desarrolladas por cada colaborador para trabajar en la mejora continua y sobre todo con los aportes propios de ellos.

Implementar reuniones que permita la acogida de los colaboradores con el gerente de tal modo puedan brindar sus puntos de opiniones sobre los trabajos y resultados obtenidos a los largo de su jornada.

Las capacitaciones que se brinden sean en un ambiente acogedor y cómodo donde los colaboradores puedan sentirse cómodos al dar sus opiniones personales con miras a la mejora continua.

Elegir un líder directo de cada área para brindar soporte cada vez que se presente algún inconveniente o problema laboral.

Contar con un MOF actualizado, de ese modo el colaborador pueda identificar sus actividades principales.

Elegir a un Gerente de Recursos Humanos que motive al crecimiento empresarial, que sea didáctico, influenciando al éxito, motivador, sobre todo que vele por el bienestar del colaborador y el colaborador de la empresa SGL ADUANA S.A.C.