

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Tesis

**Cultura organizacional y desempeño laboral en la
empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de
Pasco S.R.L. 2022**

Anderson Estanlin Guillermo Colca
Lody Alex Rimac Franco

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Administración de Negocios

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA
Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE : Dr. Isabel Sonia Chuquillanqui Galarza
Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación
FECHA : 24-01-2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO NACIONAL CERRO DE PASCO S.R.L. 2022", perteneciente a Bach. Guillermo Colca Anderson Estalin y Bach. Rímac Franco Lody Alex, de la **MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **5 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (N° de palabras excluidas: 5) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Dr. CHUQUILLANQUI GALARZA ISABEL SONIA
DNI. N° 19841554

Arequipa
Av. Los Incas S/N.
Los Bustamante y Rivera
(054) 412 039

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Colón
(084) 480 070

Sector Argosuta KM 10,
Carretera San Jerónimo - Saylla

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, GUILLERMO COLCA, ANDERSON ESTALIN, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 43765179, de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO NACIONAL CERRO DE PASCO S.R.L. 2022", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 12 de octubre de 2022.



ANDERSON ESTALIN GUILLERMO COLCA
Documento de Identidad N°: 43765179



Huella

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, RIMAC FRANCO, LODY ALEX, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 42526727, de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO NACIONAL CERRO DE PASCO S.R.L. 2022", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 12 de octubre de 2022.



RIMAC FRANCO LODY ALEX
DNI. N° 42526727

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

5%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 5%

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dra. Isabel Sonia Chuquillanqui Galarza

Dedicatoria

Dedicamos la presente Tesis a nuestros padres quienes nos dieron la vida; a nuestras familias, quienes son el soporte y apoyo en el cumplimiento de nuestros objetivos; a nuestros amigos, colegas, hermanos y hermanas.

Los Autores.

Agradecimiento

Queremos agradecer a toda la plana directiva y a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, cuyo cuerpo docente nos apoyó para continuar con nuestros estudios profesionales hasta alcanzar nuestro título profesional de Maestría en Administración de Negocios.

A nuestras familias que creyeron en nosotros, nos apoyaron todo el tiempo e hicieron sacrificios para llevarnos a donde estamos hoy.

También, agradecemos a nuestra asesora Dra. Isabel Sonia Chuquillanqui Galarza, quien a través de su perseverancia y constancia supo guiarnos en este proceso hasta la culminación de la tesis.

Los Autores.

Índice

Asesor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I.....	14
Planteamiento del estudio	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general.....	26
1.2.2. Problemas específicos.....	26
1.3. Objetivos de la investigación	26
1.3.1. Objetivo general.....	27
1.3.2. Objetivos específicos.	27
1.4. Justificación de la investigación	27
1.4.1. Justificación teórica.....	27
1.4.2. Justificación práctica.....	28
1.4.3. Justificación social.	29
1.4.4. Justificación metodológica.	29
1.4.5. Justificación institucional.....	30
1.4.6. Importancia de la investigación.....	30
1.5. Limitaciones de la investigación	30
1.5.1. Territorial.....	31
1.5.2. Temporal.....	31
1.5.3. Conceptual.....	32
Capítulo II.....	33
Marco Teórico	33
2.1. Antecedentes del problema.....	33
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	33
2.1.2. Antecedentes nacionales.	39

2.2. Bases teóricas.....	45
2.2.1. Cultura Organizacional.	45
A. <i>Definición de Cultura Organizacional.</i>	45
B. <i>Importancia de la Cultura Organizacional.</i>	46
C. <i>Elementos de la Cultura Organizacional.</i>	47
D. <i>Tipos de Cultura Organizacional</i>	49
2.2.2. Desempeño Laboral.....	50
A. <i>Definición.</i>	50
B. <i>Importancia del Desempeño Laboral</i>	51
C. <i>Características del Desempeño Laboral.</i>	52
D. <i>Teoría sobre el Desempeño Laboral.</i>	53
2.3. Definición de términos básicos.....	54
Capítulo III.....	58
Hipótesis y Variables.....	58
3.1. Hipótesis.....	58
3.1.1. Hipótesis General.	59
3.1.2. Hipótesis específicas.	59
3.2. Identificación de las variables.....	59
3.2.1. Análisis de la Variable Independiente: Cultura Organizacional.....	60
A. <i>Dimensión Artefactos de la cultura organizacional.</i>	61
B. <i>Dimensión Creencias y valores de la cultura</i>	63
C. <i>Dimensión Supuestos básicos y subyacentes.</i>	65
3.2.2. Análisis de la Variable Dependiente: Desempeño laboral.	68
A. <i>Dimensión Productividad laboral.</i>	68
B. <i>Dimensión Competencias y habilidades blandas “soft skills”.</i>	69
C. <i>Dimensión Factores actitudinales.</i>	71
3.3. Operacionalización de las Variables.....	73
Capítulo IV.....	75
Metodología.....	75
4.1. Enfoque de la Investigación.....	75
4.2. Tipo de Investigación.....	76
4.3. Alcance de Investigación.....	76
4.4. Métodos de Investigación.....	76

4.5. Diseño de Investigación	77
4.6. Población y Muestra	78
4.6.1. Población.	78
4.6.2. Muestra.	78
A. <i>Unidad de análisis.</i>	78
B. Tamaño de la muestra.	79
C. Selección de la muestra.	79
4.6.3. Técnicas.	80
4.6.4. Instrumento.	80
4.7. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	80
4.7.1. Confiabilidad.	80
4.7.2. Validez.	84
Capítulo V.....	85
Resultados	85
5.1. Resultados y análisis.....	85
5.1.1. Resultados de la variable Cultura organizacional.	85
5.1.2. Resultados del Desempeño laboral.	88
5.1.3. Relación entre las variables.	91
5.1.4. Prueba de hipótesis.	94
A. Prueba de hipótesis general.....	94
B. Prueba de hipótesis específicas.....	95
a. <i>Hipótesis específica 1.</i>	95
b. <i>Hipótesis específica 2.</i>	97
c. <i>Hipótesis específica 3.</i>	98
5.2. Discusión de resultados	100
Conclusiones.....	106
Recomendaciones.....	108
Referencias bibliográficas	110
Apéndices.....	124
Apéndice A.....	125
Apéndice B.....	126
Apéndice C.....	128

Índice de Tablas

Tabla 1	Correlación de comportamiento organizacional y satisfacción laboral	19
Tabla 2	Producto interno bruto por hora trabajada América Latina	21
Tabla 3	Cuadro de operacionalización de la Variable I	73
Tabla 4	Cuadro de operacionalización de la Variable II	74
Tabla 5	Rangos y Magnitudes de Confiabilidad	81
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento - Variable I	81
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento según ítems - Variable I.....	82
Tabla 8	Otras formas de confiabilidad.....	82
Tabla 9	Confiabilidad del instrumento - Variable II.....	83
Tabla 10	Confiabilidad del instrumento según ítems - Variable II.....	83
Tabla 11	Otras formas de confiabilidad.....	83
Tabla 12	Estadígrafos de los puntajes de Cultura organizacional en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. 2022.....	85
Tabla 13	Niveles de Cultura organizacional en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022	86
Tabla 14	Niveles de las dimensiones Cultura organizacional	87
Tabla 15	Estadígrafos de los puntajes de Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022.....	88
Tabla 16	Niveles del Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022	89
Tabla 17	Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral	90
Tabla 18	Prueba de Normalidad de las variables.....	92
Tabla 19	Correlación de los puntajes de Cultura organizacional y desempeño laboral de la empresa Expreso SRL.....	92
Tabla 20	Correlación de los puntajes de las dimensiones de la Cultura organizacional y la variable desempeño laboral.....	93
Tabla 21	Prueba de la hipótesis general mediante rho de Spearman.....	94
Tabla 22	Prueba de la hipótesis específica 1 mediante rho de Spearman.....	96
Tabla 23	Prueba de la hipótesis específica 2 mediante rho de Spearman.....	98
Tabla 24	Prueba de la hipótesis específica 3 mediante rho de Spearman.....	99

Índice de Figuras

Figura 1 Actividades de una gerencia eficaz versus una gerencia exitosa	15
Figura 2 Los aspectos de la cultura organizacional.....	17
Figura 3 Requisitos para un clima organizacional favorable	18
Figura 4 Ranking de los países con mayor productividad en el mundo	20
Figura 5 Red vial del sistema nacional de carreteras.....	24
Figura 6 Relaciones de reciprocidad entre las personas y la organización.....	46
Figura 7 Los distintos estratos de la cultura organizacional	48
Figura 8 El desempeño laboral.....	51
Figura 9 Niveles de la cultura organizacional.....	60
Figura 10 Elementos de los artefactos como parte de la cultura organizacional.	62
Figura 11 Secuencia de creencias	63
Figura 12 Valores organizacionales	64
Figura 13 Supuestos básicos de la cultura organizacional.....	66
Figura 14 Factores motivacionales.....	69
Figura 15 Rol de la alta jerarquía en las organizaciones.....	70
Figura 16 Factores actitudinales	72
Figura 17 Representación de una muestra	78
Figura 18 Histograma de los puntajes de la escala sobre Cultura Organizacional	85
Figura 19 Niveles de Cultura organizacional en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022	87
Figura 20 Niveles de las dimensiones de Cultura organizacional	88
Tabla 15 Estadígrafos de los puntajes de Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022.....	88
Figura 21 Histograma de los puntajes de la escala sobre el Desempeño laboral	89
Figura 22 Niveles del Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022	90
Figura 23 Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral	91
Figura 24 Diagrama de dispersión de los puntajes de Cultura organizacional y desempeño laboral de la empresa Expreso SRL	93

Resumen

El principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, y a través del cual se realizó el análisis estadístico de los datos recopilados. Asimismo, la investigación fue de tipo básica, de alcance correlacional; el método general fue de investigación científica. Con diseño de investigación no experimental, de clase transeccional (transversal) y tipo correlacionales-causales. Se trabajó con un tipo de muestra no probabilística de 66 trabajadores. La técnica aplicada fue la encuesta, como instrumento el cuestionario una por cada variable con 10 y 10 ítems respectivamente, aplicada en formato digital, preguntas cerradas de tipo Likert con 5 niveles. La validez de medición del instrumento fue determinada por juicio de expertos de dos especialistas. Asimismo, como técnica de cálculo de la confiabilidad del instrumento se aplicó Alfa de Cronbach obteniendo como resultado para la variable independiente y dependiente los valores 0,875 y 0,894 respectivamente. Habiéndose obtenido el coeficiente rho Spearman (0,511) y el p-valor (0,000), con un 95% de nivel de confianza. Finalmente, se concluye demostrando la validez de la hipótesis general de investigación: La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. en el año 2022.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, clima organizacional, evaluación del desempeño, comportamiento organizacional.

Abstract

The main objective was to determine the relationship between organizational culture and the work performance of the employees of the interprovincial passenger transportation company Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. The research approach was quantitative, through which the statistical analysis of the data collected was performed. Likewise, the research was of a basic type, correlational in scope; the general method was scientific research. With non-experimental research design, of transectional (cross-sectional) and correlational-causal type. A non-probabilistic sample of 66 workers was used. The applied technique was the survey, as an instrument the questionnaire, one for each variable with 10 and 10 items respectively, applied in digital format, closed questions of Likert type with 5 levels. The validity of measurement of the instrument was determined by expert judgment of two specialists. Likewise, Cronbach's alpha was applied as a technique for calculating the reliability of the instrument, obtaining values of 0.875 and 0.894 for the independent and dependent variable, respectively. The Spearman rho coefficient (0.511) and the p-value (0.000) were obtained, with a 95% confidence level. Finally, we conclude by demonstrating the validity of the general research hypothesis: Organizational culture is directly and significantly related to the work performance of the collaborators of the transportation company Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. in the year 2022.

Key words: Organizational culture, work performance, organizational climate, performance evaluation, organizational behavior.

Introducción

Cualquier organización, sin importar si es privada o pública, debe propiciar un clima organizacional apropiado en el que los empleados puedan trabajar con eficacia y eficiencia, contribuyendo así al logro de sus objetivos estratégicos, aumentando su desempeño, mejorando la rentabilidad, así como el posicionamiento en el mercado.

Empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. es una de las organizaciones más distintivas de la industria del transporte interprovincial en el país y, al igual que otras empresas con perspectiva comercial, proyecta continuar su posición en el mercado, manteniendo y fortaleciendo su liderazgo. Sin embargo, dentro de la organización, la cultura organizacional actual no se considera óptima y tiene varias consecuencias desfavorables que reducen el “desempeño”, la “eficiencia” y la “eficacia” de los empleados, afectando con ello la productividad y rentabilidad de la empresa. En otras palabras, la mala cultura organizacional en la organización ha reducido el desempeño de los empleados.

Es la presente investigación que tuvo como objetivo analizar la relación entre estas dos variables “cultura organizacional” y “desempeño laboral” y determinar la existencia de una relación directa y significativa entre ellas. En el caso de la primera opción, se llevó a cabo el desarrollo y formulación de métodos y estrategias que permitan reorganizar las áreas pertinentes necesarias a fin de brindar las condiciones “físicas, materiales y organizacionales” necesarias para la empresa objeto de este estudio, ya que todo ello contribuye a incrementar la eficiencia operativa de la misma y de esta forma, alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. La presente investigación se estructura de la siguiente manera: En el Capítulo I, titulado planteamiento del estudio, en donde se analizará el planteamiento y formulación del problema; los objetivos; la justificación e importancia y las delimitaciones correspondientes. En el Capítulo II, titulado Marco Teórico, se analizarán los antecedentes, bases teóricas, y la definición de términos básicos. En el Capítulo III, denominado Hipótesis y Variables, se analizarán la hipótesis, la identificación de las variables y la operacionalización de las variables. En el Capítulo IV, titulado Metodología se abordan el enfoque, tipo, nivel, método y

diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Y, finalmente, en el Capítulo V, titulado Resultados y Discusión, se desarrollarán los resultados y análisis, y la discusión de resultados.

Los Autores

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento del problema

El planteamiento del problema se basa en delimitar y especificar de manera clara la situación de estudio; así mismo, el problema se tiene que ubicar en un contexto el cual permita comprender el origen, relación y las distintas incógnitas que se puedan presentar dentro de la investigación (Arias, 2016). De igual forma, es indispensable la identificación precisa del problema, para así poder entender el verdadero motivo de la investigación, asimismo esto permitirá la delimitación de lo que se quiere llegar a analizar (Muñoz, 2011).

En base a lo mencionado por los autores arriba señalados, podemos concluir que el planteamiento del problema nos ayuda a establecer de manera correcta la razón de la investigación; de igual forma, también nos ayuda a comprender, relacionar y delimitar todos los aspectos que serán objeto de investigación. Es por ello que para entender la cultura organizacional es necesario considerar sobre todo la contextualización. Por ello, podemos notar, en primer lugar, que las personas son sociables e interactivas por naturaleza, más propensas a mantener constantes relaciones y convivencia con sus iguales, dado que, su comportamiento está moldeado por un sinfín de interacciones entre sujetos y agrupaciones a su alrededor. En consecuencia, se ven encaminados a coadyuvar entre ellos y sus grupos sociales; por lo que, consecuentemente se realiza la conformación de entidades cuyo objetivo es el cumplimiento de sus metas individuales y colectivas.

A nivel internacional, observamos un amplio panorama del “impacto de la cultura organizacional” dentro de las entidades que operan en todo el mundo teniendo como objetivo principal realizar sus actividades en forma competitiva. Al respecto, Molina et al. (2016) afirman que “en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional, se vuelve un imperativo la búsqueda de alternativas que conlleven a elevar la calidad y efectividad de los servicios de

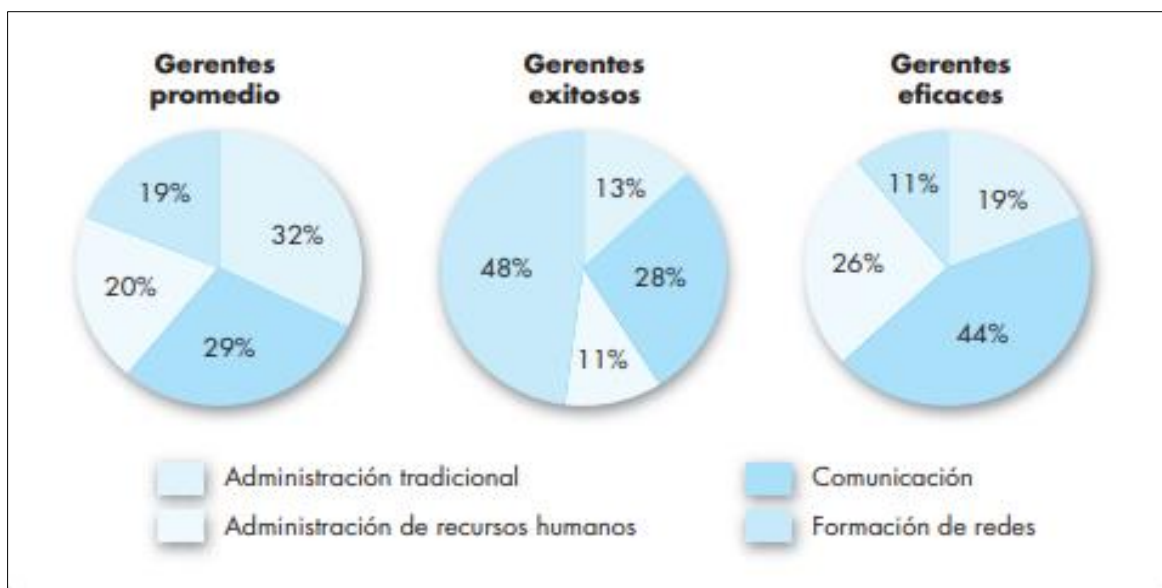
cada empresa” (p. 4). Por lo que, una de esas soluciones que encontraron fue promover una cultura organizacional más sana.

En base a ello, Fayol (1987) menciona que las obligaciones administrativas deberán coordinarse de tal forma que se priorice la eficiencia y la eficacia para lograr un adecuado control de la organización.

Por esta razón, se entiende que, las entidades basan su existencia en las relaciones de las personas quienes las conforman lo cual a través de su comunicación y vinculados entre sí fomentan un ambiente laboral propicio; es así que teniendo total disposición a colaborar en acciones conjuntas se encuentra implícita la existencia de la motivación a nivel individual logrando generar una apropiada cultura organizacional para las diferentes estructuras organizativas y sus niveles.

Figura 1

Actividades de una gerencia eficaz versus una gerencia exitosa



Fuente: Robbins & Judge (2009)

Como observamos en la Figura 1, a nivel internacional los gerentes más eficaces tienen en consideración una mayor implicancia en la comunicación dentro de las empresas, lo cual impacta en gran medida dentro de las relaciones organizacionales. Sobre este tema, Robbins & Judge (2009) mencionan que:

Entre los gerentes eficaces, la comunicación tuvo mayor peso en la contribución del éxito y la formación de redes tuvo menor peso. Estudios más recientes, efectuados en varios países (Australia, Israel, Italia, Japón y Estados Unidos), confirman además el vínculo entre la formación de redes y el éxito en una organización. (...) y la conexión entre la comunicación y los gerentes eficaces también es clara. Un estudio de 410 gerentes en Estados Unidos arroja que quien busca información entre sus colegas y empleados (aunque ésta sea negativa) y explica sus decisiones, es más eficaz. (p. 9)

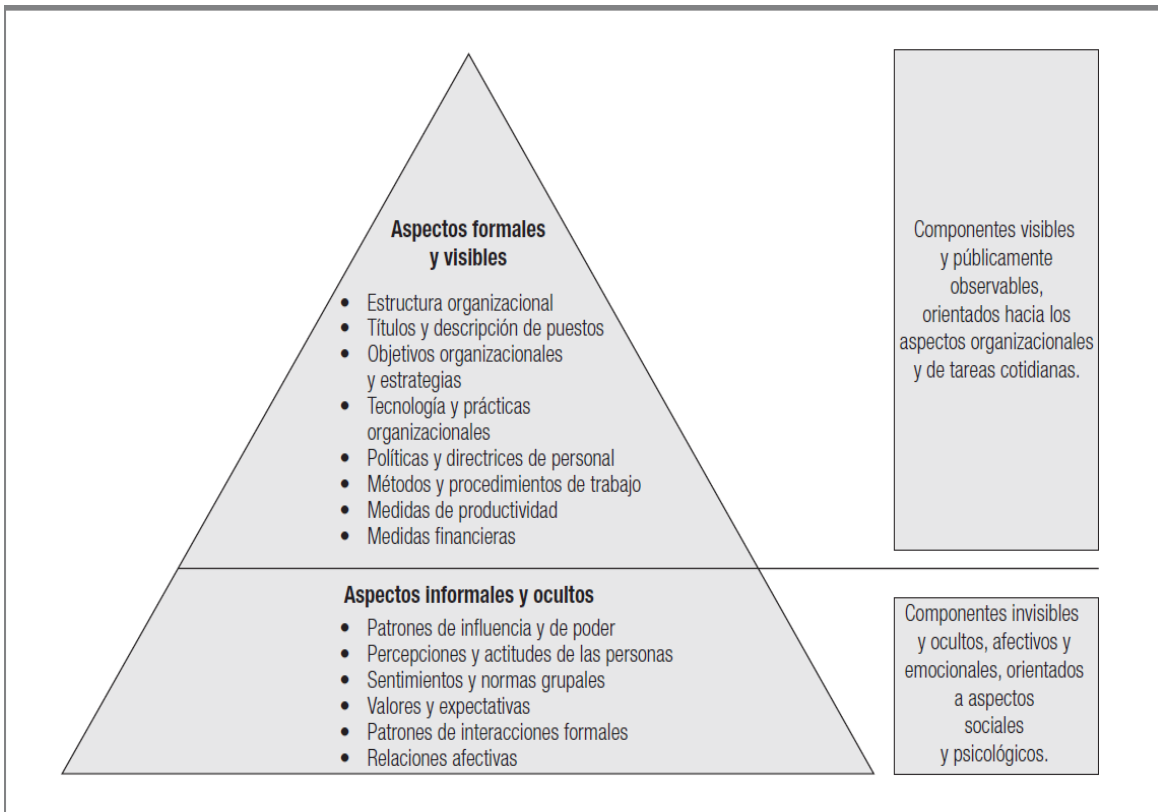
Con relación a lo expuesto anteriormente observamos cómo la cultura organizacional tiene suma importancia en las organizaciones a nivel internacional. A nivel de América Latina, también se toma principal interés a la relevancia de la cultura organizacional comprendiendo que este aspecto de las empresas puede llegar a guiar el comportamiento de cada miembro de la organización en la realización de sus funciones y labores en la relación con otras personas dentro de la entidad. Es así que, Chiavenato (2009) define la “cultura organizacional” como el “conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización” (p. 84). Asimismo, Gómez (2013) afirma que consiste en cierta parte al análisis de los colaboradores y sus comportamientos, la toma de decisiones, sus estilos de liderazgo en los niveles de la organización. Por todo ello, podemos entender la importancia que tiene este aspecto de las empresas, ya que estas se encuentran formadas en base a numerosas relaciones diarias que son finalmente la cara de la empresa dentro de su entorno. Sobre este mismo punto, Franklin & Krieger (2011) mencionan lo siguiente:

En algunas naciones de América Latina, donde reina la inseguridad, el miedo al desempleo y a las crisis constantes, la búsqueda de seguridad en la escala de Maslow es un valor más importante que en entornos más estables. Por su parte, el modelo capitalista anglosajón está más orientado al logro que al bienestar general, de manera que en él la autorrealización constituye un valor más determinante que en América Latina, donde los valores comunitarios, de bienestar y de amistad son más relevantes que los logros personales, por lo que en cada caso se requieren motivadores diferentes. (p. 114)

En base a lo mencionado, entendemos que la cultura organizacional en América Latina tiene matices más sociales, basados en la colaboración y la realización de objetivos de manera grupal dejando los logros personales de lado.

Figura 2

Los aspectos de la cultura organizacional



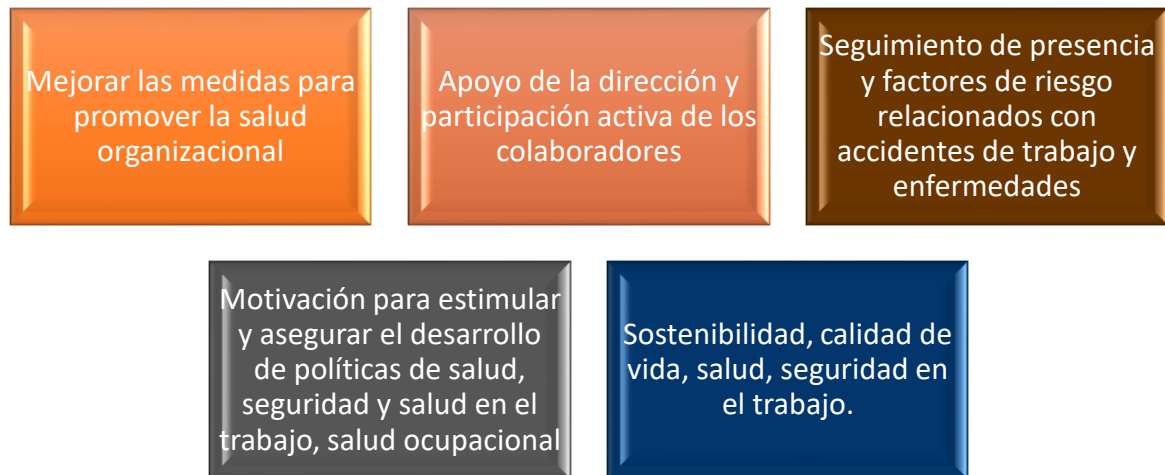
Fuente: Chiavenato (2009)

Según Chiavenato (2009), estos aspectos se presentan en un iceberg que llega a mostrar los aspectos superficiales los cuales son vistos por las entidades teniendo en cuenta el tipo de oficina, la infraestructura del espacio laboral, la tecnología utilizada, los métodos y procedimientos de trabajo, las políticas en el trabajo; por otro lado, en la zona baja del iceberg se observan los aspectos invisibles teniendo en cuenta que la percepción es lo más complicado pero igual de importante; en esta zona están las características psicológicas y consecuencias que tiene toda organización y, principalmente, se fundamenta en la práctica de buenos principios, valores, las relaciones informales, la relaciones entre los líderes y la fuerza laboral.

Por lo que, si una organización desea tener un ambiente más positivo en esta segunda parte del iceberg, se requiere lo siguiente.

Figura 1

Requisitos para un clima organizacional favorable



Fuente: Cañedo et al. (2009) *"Clima y cultura organizacional dos componentes esenciales en la productividad laboral"*.

En base a ello, el inicio de una cultura laboral sana y motivada es resultado del actuar y dirección que tiene el estilo asumido por el personal subordinado al interior de la organización; es por ello que se necesita fundamentalmente la aplicación de una estructura comunicativa eficaz y con redes interna y externamente de la organización, sistemas de retribución o recompensas, las instalaciones del espacio laboral, compromiso de los colaboradores y el trabajo en equipo. Como ya mencionamos previamente, ello constituye una característica de la región, en donde la cultura organizacional engloba a todos y todo de manera más integrativa.

A nivel de Perú, la importancia de la cultura organizacional no fue ajena a nuestra realidad en donde se realizaron numerosas investigaciones a diferentes empresas peruanas para ver el nivel de relevancia que tiene la función de la cultura organizacional dentro de las entidades peruanas. Al respecto, el estudio realizado por Meléndez (2018) menciona lo siguiente:

Tabla 1*Correlación de comportamiento organizacional y satisfacción laboral*

			Comportamiento Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,976**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	20	20
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	20	20

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

Fuente: Meléndez (2018)

La tabla muestra que los resultados encontrados para la relación entre las variables de comportamiento organizacional (cultura) y satisfacción laboral tienen un valor de Rho de Spearman de 0,976 y un p-valor (0,000) menor a 0,05. Por tanto, esto demuestra una correlación positiva muy fuerte entre las variables, lo que determina que existe una correlación positiva más que significativa entre las variables de “comportamiento organizacional” y “satisfacción Laboral” en la organización Toldos Conco S.R.L.tda.

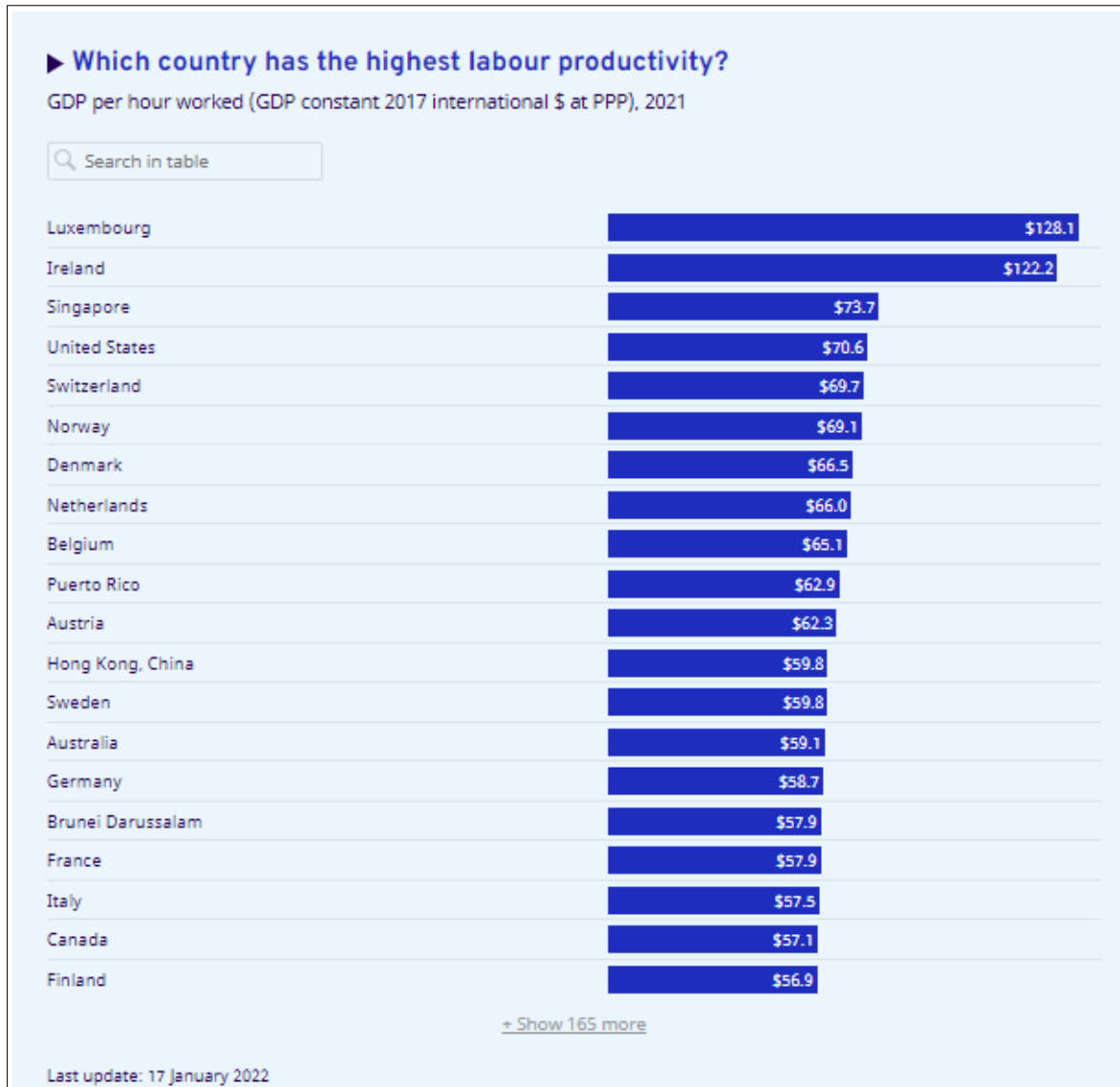
Como se evidencia en la cita, la variable de estudio el “comportamiento organizacional” tiene una fuerte implicancia dentro de los procesos internos de la propia empresa, como la producción del bien o al momento de brindar el servicio. Por lo cual, se debe considerar a nivel nacional, al igual que a nivel mundial e internacional, los medios o estrategias necesarias para promover cada vez más una cultura organizacional positiva dentro de las empresas peruanas.

Por otro lado, debemos afirmar que el éxito de las empresas es el resultado del desempeño laboral de sus colaboradores. A nivel internacional no hay empresa en el mundo que no haya alcanzado su crecimiento y éxito por sí sola; ello lo debe al trabajo pujante y abnegado de sus colaboradores quienes día a día prestan su mano de obra con la finalidad de sacar adelante y lograr los objetivos trazados por la organización.

Sobre el desempeño laboral Pedraza et al. (2010) aseveran que “aquella acción o comportamiento observado en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (p. 495).

Figura 2

Ranking de los países con mayor productividad en el mundo



Fuente: ILOSTAT (2022)

Como se muestra en la figura, dentro de los primeros países a nivel mundial que muestran un alto nivel de productividad, se encuentran Luxemburgo, Irlanda, Singapur y Estados Unidos, teniendo en consideración que estos países son los que tienen este atributo como resultado del desempeño que realiza su fuerza

laboral. Ello explica por qué estos países son algunos de los más ricos a nivel mundial o sus empresas son las más productivas en los distintos sectores en los que operan.

A nivel de América Latina, el trabajo ejercido tiene un buen resultado o no, dependiendo de las conductas manifestadas que se encuentran vinculados también de las capacidades de organización y coordinación de cada tarea, las cuales, al momento de la integración se desarrolla el “comportamiento” de los individuos que se encuentran dentro del proceso productivo.

Tabla 2

Producto interno bruto por hora trabajada América Latina

AMÉRICA LATINA: PRODUCTO INTERNO BRUTO POR HORA TRABAJADA COMO PORCENTAJE DE ESTADOS UNIDOS, 1980-2010				
<i>(En porcentajes)</i>				
	1980	1990	2000	2010
Argentina	36	28	31	27
Bolivia (Estado Plurinacional de)	21	13	07	07
Brasil	30	22	19	18
Chile	37	30	39	41
Colombia	23	21	17	17
Costa Rica	26	21	21	21
Ecuador	29	22	15	16
Guatemala	23	17	13	12
México	38	29	27	26
Perú	40	23	16	19
Uruguay	40	30	38	28
Venezuela (República Bolivariana de)	61	46	34	27

Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos oficiales de los países, OIT y *Conference Board*.

Fuente: Aravena & Fuentes (2013)

Respecto a la Tabla 2, podemos mencionar que el desempeño laboral en América Latina ha decrecido. Sobre este tema, Aravena & Fuentes (2013) mencionan lo siguiente:

Por una parte, en la mitad de los países, el aumento de horas trabajadas fue complementado por un débil aumento de la productividad laboral, a excepción de Argentina y Chile, donde el aumento de la productividad explica la mitad del incremento del valor agregado. En el resto de los países, ocho de dieciséis, la productividad laboral disminuyó, lo cual fue

compensado por un aumento de las horas trabajadas, que fue mayor al incremento del valor agregado. (p. 9)

A nivel nacional, esta variable no fue ajena dentro del estudio de nuestra realidad, porque el desempeño laboral es crucial para toda organización empresarial; sin éste, ninguna empresa logrará sus objetivos, empero, para alcanzarlos, éste requiere ser motivado, impulsado, incentivado, para lo cual necesita contar con un clima organizacional adecuado y pertinente fomentado por la misma organización requiriendo para ello de un liderazgo fundamental que la dirija y conduzca hacia el logro de sus expectativas empresariales. En opinión de ComexPerú (2020) se menciona lo siguiente:

La pandemia de la COVID-19 generó grandes retos a nivel económico, sanitario y social, que perjudicaron la capacidad productiva y de generación de empleo en la mayoría de los sectores del país. En ese sentido, a pesar de los esfuerzos del Gobierno, el impacto negativo en los salarios y formalidad fue significativo. (pp. 4 – 5)

A razón de lo mencionado, podemos afirmar que el desempeño laboral peruano no pudo hacer frente durante estos años de pandemia, debido a que el mercado laboral no estaba preparado para afrontar todos los cambios necesarios para que los colaboradores puedan desempeñarse efectivamente en sus labores, por lo que termino contrayéndose la demanda laboral tradicional y se buscó un ámbito más virtual.

De otro lado, dentro del mercado peruano, actualmente, observamos la gran variedad de organizaciones empresariales que existen y se encuentran en diferentes sectores económicos donde efectúan sus labores; por lo que observamos a las organizaciones de industrias metalúrgicas, empresas del primer sector, pesqueras, agrícolas, y empresas comercializadoras, entre otras, que pertenecen a cada uno de los respectivos sectores económicos. Entre los sectores productivos dinámicos de la economía destaca el comercio de bienes y de servicios y a este último pertenece, precisamente, el servicio de transporte de carga y de pasajeros, muy dinámico, versátil y promotor de empleo que impacta positivamente

en la economía nacional y regional. Al respecto, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2020) afirmaba lo siguiente:

Sobre movimiento de carga en el sistema de transporte peruano, éste alcanza las 54,2 TM anuales, siendo el transporte carretero de carga el que domina con una participación del 73,8 % y a un costo promedio de 0,043 US\$/ton-km, incluso más competitivo en costo que el transporte de carga por ferrocarril, el cual tiene un costo promedio de 0,045 US\$/ton-km y absorbe un 13,2 % de la carga transportada. El modo de transporte de carga por carretera en el Perú destaca claramente como el más utilizado debido a su gran versatilidad al combinar positivamente factores de desempeño: rapidez, costo competitivo, flexibilidad de rutas, alta disponibilidad, buena cobertura geográfica, y potencial de servicio puerta-a-puerta. (p. 10)

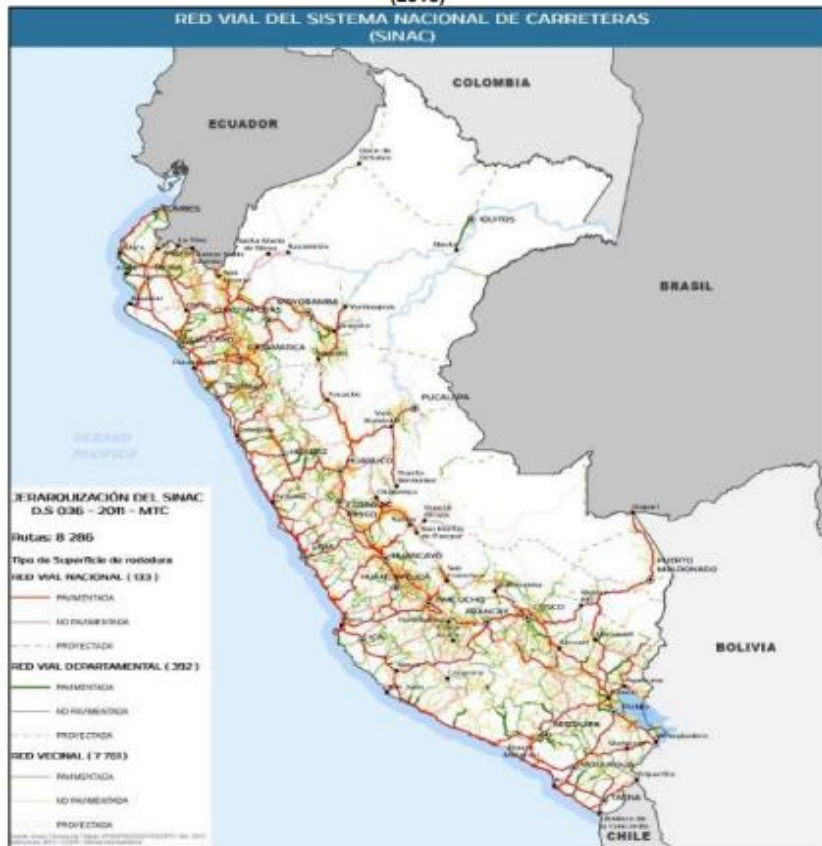
Como se menciona en la cita, podemos observar cuál es el nivel de importancia para el país este servicio de transporte de carga que es parte esencial en el marco de la logística de las empresas.

Así mismo, podemos entender que, a la fecha, es muy relevante el servicio de transporte de pasajeros, por la gran contribución que éste genera en el proceso de inclusión de los pueblos y su consiguiente desarrollo.

Figura 3

Red vial del sistema nacional de carreteras

**Red vial del Sistema Nacional de Carreteras
(2013)**



Fuente: Montalvo (2014)

Actualmente, entre las muchas empresas prestadoras del servicio de transporte de carga y pasajeros establecidas en el Perú, destaca la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco SRL., fundada el 29 de marzo de 1994, con la finalidad de prestar inicialmente servicios de transporte de pasajeros y carga en la ruta Lima – Pasco y Lima – Huancayo de ida y vuelta, ruta principal que, posteriormente, ha ido ampliándose a otras provincias del centro del país. Desde un comienzo, se posicionó en el mercado de la región Junín y sus principales provincias como una empresa prestadora de un servicio diferenciado cuya ventaja competitiva reposaba en la excelente atención al cliente.

En virtud al servicio diferenciado brindado por la empresa, ésta pudo alcanzar impresionantes niveles de crecimiento reflejado en el alto flujo de ventas alcanzado, sobre todo, en los últimos cinco años convirtiéndose en una empresa con mucha

recordación por parte del público usuario del servicio. Empero, en los últimos años viene presentando un cúmulo de situaciones que intervienen negativamente al desempeño laboral de sus colaboradores, teniendo presente algunas de ellas, por ejemplo: malas condiciones laborales, alta rotación, falta de comunicación directa entre superiores y subordinados u otros niveles, donde las operaciones de la empresa se ven principalmente afectadas.

En base a eso, se logra identificar el disgusto de los trabajadores y como consecuencia se repercute en su efectuar laboral, lo cual conlleva al incumplimiento de las metas y objetivos eficazmente. Sumado a ello, la entidad no genera la calidad esperada por los consumidores por lo que las ventas bajan, provocando el desplazamiento de la posición de la empresa en el mercado, lo que afecta los márgenes de ganancia de la empresa.

En este sentido, la presente investigación tiene por finalidad determinar si es que el bajo desempeño laboral mostrado en los últimos años por los trabajadores es consecuencia de la inadecuada “cultura organizacional” que prima en la organización. Si ello es realmente así, es decir, si es que se demuestra a lo largo del estudio la correlación entre la “cultura organizacional” y “desempeño laboral”, entonces, será necesario adoptar estrategias para mejorar la primera para que, al haber un vínculo significativo entre ambas variables, mejore también la segunda, es decir, el “desempeño laboral” de los colaboradores de la entidad objetivo del presente estudio.

1.2. Formulación del problema

La formulación del problema viene a ser la descripción del planteamiento del problema en base a una pregunta clara y delimitada en la cual se puede señalar la población, tiempo y espacio en caso sea necesario (Arias, 2006). Asimismo, también podemos considerar a la formulación del problema como la esquematización de los distintos puntos de investigación, la cual se manifiesta de manera sencilla y precisa (Tamayo, 2003).

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, en esta etapa de formulación es necesario plasmar claramente qué es lo que se pretende investigar y, para ello, se establecerán dos niveles de problemas: i) problemas generales y ii) problemas específicos, los cuales serán expresados en forma de preguntas.

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1: ¿Qué relación existe entre los artefactos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL en el año 2022?

PE2: ¿Qué relación existe entre las creencias y valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL en el año 2022?

PE3: ¿Qué relación existe entre los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL en el año 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

Los objetivos de una investigación tienen como finalidad, manifestar el motivo por el cual se está llevando a cabo la investigación, así como también lo que se quiere obtener y alcanzar en dicha investigación (Bernal, 2010). De acuerdo con Hernández et al. (2014) la investigación tiene objetivos que “señalan lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p. 37).

En cuanto a lo mencionado por los autores podemos concluir que el objetivo de una investigación viene a ser los distintos aspectos que se espera alcanzar dentro de una investigación. Asimismo, la presente investigación divide sus objetivos en objetivos generales y específicos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. en el año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1: Determinar qué relación existe entre los artefactos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. en el año 2022.

OE2: Determinar qué relación existe entre las creencias y valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. en el año 2022.

OE3: Determinar qué relación existe entre los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. en el año 2022.

1.4. Justificación de la investigación

La justificación de la investigación viene a ser los motivos por los cuales se realiza una investigación, así como también los posibles aportes que puede generar en una investigación científica (Arias, 2006).

1.4.1. Justificación teórica.

La justificación teórica busca remarcar los aspectos que desea profundizar el investigador, ya sea porque se busque generar un valor de reflexión o generar el debate sobre algún tema en particular, todo esto con la finalidad de contrastar el resultado, descubrir nuevos conocimientos o explicaciones sobre un tema en particular (Bernal, 2010).

Este trabajo de investigación tiene un fundamento teórico por cuanto su estudio se sustenta, principalmente, en los marcos teóricos planteados por autores tales como Brunet (2011) y Gómez (2009) en cuanto a la investigación

de la “cultura organizacional”. A su vez, en cuanto al “desempeño laboral”, la investigación se basa en los estudios desarrollados por Chiavenato (2009). Dichas teorías son complementadas por otros marcos conceptuales planteados en diversos trabajos de investigación tales como libros, tesis y artículos científicos.

Asimismo, es importante señalar que este estudio tiene lugar en un entorno regional, esto es, la región Pasco, lo cual es un factor diferencial de estudios anteriores ya que constituirá una novedosa contribución teórica que permitirá comprender “la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral”, por lo que se convierte en un material de referencia para futuros investigadores involucrados en el análisis de este tipo de problemas. Así, la solución de este problema formará una nueva base teórica idónea para resolver problemas similares que se presenten en empresas de la misma industria o en otros sectores de la economía.

1.4.2. Justificación práctica.

La justificación práctica viene a ser el aspecto que ayuda a resolver un problema en concreto, el cual puede afectar directa o indirectamente a una realidad social o, por el contrario, pueda brindar estrategias que se puedan aplicar con la finalidad de contribuir o resolver algún problema (Bernal, 2010).

En base a lo descrito por ambos autores podemos mencionar que la justificación práctica viene a ser el medio de resolución de problemas, en el que se proponen estrategias con la finalidad de contribuir a resolver un problema en particular.

Desde el ámbito práctico, el presente estudio permite comprender “la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral” en la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL y a partir de ello diseñar e implementar estrategias que contribuyan a la mejora continua de estas variables dentro de la empresa. En este sentido, los resultados de este estudio se convierten en un referente que repercutirá en aumentar desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, maximizando su posición en el mercado y

contribuyendo al desarrollo de la economía regional de Pasco y del país por cuanto se generará un efecto multiplicador en la misma.

Por esta razón, los resultados que se obtengan durante el presente trabajo de investigación no solo beneficiarán la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, sino que también sentarán un precedente para su aplicación en otras empresas del mismo rubro a nivel nacional.

1.4.3. Justificación social.

La justificación social está constituida por los aspectos que se refieren al potencial de una investigación para realizar cambios o mejoras en los distintos ámbitos sociales (Colas & Ramírez, 2016).

En la medida que se resuelva el problema que enfrenta la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco SRL. en cuanto al insuficiente desempeño laboral de sus colaboradores, ésta logrará posicionarse en el mercado generando mayor rentabilidad, convirtiéndose en fuente generadora de empleos directos e indirectos en la región Pasco contribuyendo a la disminución de la pobreza y de las tasas de desempleo y, por ende, a la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores y de sus familias.

Además de ello, en la medida que la empresa se expanda a otras regiones del país brindando servicios de transporte de carga y de pasajeros, ello contribuirá a que se genere una mayor recaudación de IGV e Impuesto a la Renta contribuyendo así a generar mayores ingresos fiscales para la obra social que el Estado debe realizar en beneficio de la sociedad.

1.4.4. Justificación metodológica.

La justificación metodológica se refiere al uso o propuesta de técnicas, métodos y estrategias que se puedan aplicar con el objetivo de generar conocimiento válido y confiable, el cual sirva de ayuda para otros investigadores que plantean problemas similares (Bernal, 2010). Asimismo, también podemos describir a la justificación metodológica como el proceso en

que se hace referencia a los procedimientos que se van a desarrollar dentro del objeto de estudio (Taylor, 2008, como se cita en Ríos, 2017).

Desde el ámbito metodológico, el presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo. Asimismo, durante el desarrollo de este estudio se utilizaron herramientas de investigación para obtener información necesaria, útil y actual para estudios existentes y futuros. Además, se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario a más de 80 colaboradores, y los resultados se procesaron mediante el software SPSS, y posteriormente analizados e interpretados determinándose la validación o no de las hipótesis, así como las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

1.4.5. Justificación institucional.

Desde el ámbito institucional, el presente estudio va a contribuir aportando información importante y veraz a la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco SRL, la cual podrá ser utilizada para la toma de decisiones que incrementen la mejora en materia de la cultura organizacional y el desempeño laboral.

1.4.6. Importancia de la investigación.

La importancia de la presente investigación radica en el hecho de que fueron materia de estudio dos variables siendo en primer lugar la cultura organizacional y, en segundo lugar, el desempeño laboral en lo que corresponde a los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco S.R.L. en el año 2022. La importancia de determinar la existencia de la relación o no entre ambas variables radica en el hecho de que, de comprobarse dicha relación, la empresa mencionada tendrá la posibilidad de resolver el problema que la aqueja en torno al exiguo desempeño laboral de sus trabajadores causado por la insuficiente e inadecuada cultura organizacional que aplica.

1.5. Limitaciones de la investigación

La delimitación de una investigación se puede definir como el tema en el cual se plantea poner un límite en el que se quiere precisar la investigación, en este también se especifica su alcance, así como también se las distintas dimensiones que se pretende investigar (Palazzolo, como se cita en Ríos, 2017). Asimismo,

también podemos mencionar que la delimitación es el proceso donde se plantean de manera clara y exacta, los distintos aspectos que se llevarán a cabo dentro de una investigación, es decir, convertir la situación problemática en una aún más específica (Vergara, s.f.).

En cuanto a lo mencionado por los autores, podemos definir que la delimitación de la investigación es aquella parte donde se determina y marca los límites de la investigación con la finalidad de precisar con mayor exactitud los alcances de un estudio.

1.5.1. Territorial.

En cuanto a la delimitación territorial tenemos que es la delimitación del espacio geográfico dentro de la que se va a realizar la investigación. La investigación se puede dar dentro de una región, un continente, un país, etcétera (Bernal, 2010). Asimismo, podemos entender a este como un aspecto importante en cual se precisa el ámbito o lugar que se realizará la investigación (Arias, 2016).

En base a lo mencionado por los autores podemos entender a la delimitación territorial como el aspecto donde se establece el espacio geográfico donde se va a desarrollar la investigación.

La presente investigación tiene como campo territorial la sede central de la empresa Expreso Nacional Cerro Pasco SRL. ubicada en el distrito de Ate en Lima y en sus sedes descentralizadas en distintas regiones del país.

1.5.2. Temporal.

En la delimitación temporal es necesario que se aborde cuál será el periodo con el que se trabajará, sea retrospectivo o prospectivo, dentro de la cual se realizará la investigación (Bernal, 2010). También podemos entender como la formulación del problema donde se debe indicar aspectos como el lapso o periodo objetivo del estudio (Arias, 2016).

En cuanto a lo descrito por los autores podemos mencionar que la delimitación temporal viene a ser el hecho de investigar un fenómeno elegido, el cual se analiza dentro de un tiempo establecido, es por ello que es de suma importancia que en la investigación se especifique el tiempo en el que se desarrollara la investigación.

La presente investigación está comprendida desde el mes de junio del año 2022 hasta el mes de marzo del año 2023.

1.5.3. Conceptual.

El presente estudio se basa en dos variables, la primera es la variable independiente, la cultura organizacional. Esta a su vez tiene su base conceptual en la teoría de Brunet y Gómez. El primer autor, lo define como la composición de características organizacionales que influyen en el comportamiento de un individuo en el lugar de trabajo (Brunet, 2011). En el caso del segundo autor, éste afirma que la cultura organizacional es intangible ya que consiste en las creencias, valores, filosofía, etc. de una empresa, sin embargo, esta influye en elementos tangibles como lo son los trabajadores que laboran dentro de una empresa (Gómez, 2009).

Por otro lado, para la segunda variable dependiente, que corresponde al desempeño laboral, se utilizó como marco conceptual la teoría de Chiavenato, la cual establece que es la eficiencia y eficacia que demuestran los trabajadores en el desempeño de sus tareas, que también representan actualmente una ventaja competitiva.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Los antecedentes vienen a ser los avances y el estado en el que se encuentra dicho conocimiento sobre un área determinada, la cual sirve de modelo o como ejemplo para otras investigaciones (Arias, 2006). Asimismo, también podemos definir a los antecedentes como un resumen conceptual de las investigación o trabajos realizados sobre algún tema en particular, en el cual se determina el enfoque metodológico con la finalidad de establecer una relación con el problema planteado (Tamayo, 2003).

En base a lo mencionado por los autores podemos concluir que los antecedentes nos van a permitir relacionar los distintos hallazgos que ya han sido desarrollados en investigaciones, los cuales ayudan a comprender de mejor manera las razones por las cuales se está investigando este tema de estudio.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

En Costa Rica, Chagray & Maguiña (2020), desarrolló su artículo titulado “Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana”, publicado en la revista Nacional de Administración. El objetivo fue identificar “la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa”. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, transversal y correlacional, ya que busca comprender el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral. La muestra fue de 40 trabajadores de la empresa Inversiones Pecuarias Granados S.A.C, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas abarcando las 3 dimensiones del clima organizacional, además de un cuestionario de 15 ítems para el “desempeño laboral”.

Los resultados detallan que el “clima organizacional influye positivamente en el desempeño de los colaboradores” de la empresa estudiada; además el liderazgo y las relaciones interpersonales se correlacionan significativamente con el desempeño laboral, por lo que el desarrollo del liderazgo y el fomento

de las relaciones interpersonales mejoran significativamente el desempeño laboral de los colaboradores.

En Mérida, México, Vargas & Flores (2019), elaboraron su artículo científico titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios”, publicado en la revista Investigación Bibliotecológica. El objetivo fue determinar si “la cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral en las diferentes bibliotecarias de la ciudad de Mérida, Yucatán, México”. La metodología utilizada fue análisis descriptivo, regresión múltiple. La muestra estuvo conformada por 193 bibliotecarios de diferentes bibliotecas universitarias. Se administraron el Denison Organizational Culture Survey (Bonavia et al., 2009), el cuestionario de “satisfacción laboral de Minnesota” de Weiss et al. (1967) y la Escala de Desempeño Laboral para Bibliotecarios, el cual se propuso en dicha investigación.

Se logró determinar que el desempeño laboral de las diferentes bibliotecarias de la ciudad de Mérida, México se ve influenciado por el desarrollo de la “cultura organizacional” y la “satisfacción laboral”. Asimismo, los artefactos de la cultura organizacional son predictores del desempeño laboral y que, estos incluyen aspectos como el trabajo en equipo, la comunicación, la actitud de servicio, la responsabilidad/calidad y la protección al medio ambiente.

En Guayaquil, Ecuador, Zambrano (2016), elaboró su artículo científico titulado “Cultura organizacional y antecedentes de su efecto en el desempeño laboral: revisión teórica en el contexto de las instituciones de salud”, publicado en la revista de la Universidad Espíritu Santo - Ecuador. El objetivo fue identificar los efectos de la “cultura organizacional” y sus antecedentes sobre el “desempeño laboral” de los distintos profesionales que laboran en el sector salud, por medio de la identificación de diversos conceptos y revisiones teóricas. La metodología utilizada fue un análisis sistemático de la literatura, donde utilizaron la búsqueda de los artículos diferentes bases de datos, que contiene artículos y revistas indexadas a las principales bibliotecas y bases de datos científicas, los artículos seleccionados se clasificaron en base a criterios de exclusión e inclusión.

La investigación concluye que la “cultura organizacional” tiene efectos positivos sobre el “desempeño laboral” de los distintos profesionales que laboran en el sector salud. Así mismo, se menciona que la cultura organizacional mejora las variables relacionadas con las actitudes sociales y constituye una propuesta de valor que promueve de manera sostenida la eficacia de los grupos de trabajo.

Además, los resultados detallan que servirán para obtener una síntesis del tema que puedan ser desarrolladas en los hospitales tanto públicos como privados, poniendo a la organización en situación de mejoras en cuanto a los métodos y ambiente de trabajo, lo que repercute en el desempeño y en las normas de calidad.

En Barranquilla, Colombia, Cantillo (2013), elaboró su artículo de revisión titulado “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”, publicado en la Revista Económico CUC. El objetivo fue “documentar la posible relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral”. La metodología de la revisión de literatura usó 11 bases de fuentes académicas y 70 artículos seleccionados a partir de las bases; así mismo se estructuró y realizó en tres etapas. La primera parte se enfocó en la búsqueda de información de las dos variables del estudio, donde se resaltan autores, modelos de las últimas décadas. En segundo lugar, está conformado por la búsqueda de métodos con los que se clasifica el nivel de incidencia de la “cultura organizacional” en el desempeño. Por último, se analiza los resultados de los artículos científicos para determinar si existe una relación positiva entre las variables del estudio.

Se concluye que, los autores de los diversos artículos no logran un consenso de ideas con respecto a la definición de “cultura organizacional” y “desempeño laboral”; sin embargo, si se demuestra que exista una incidencia notable de la cultura organizacional de cada institución sobre el desempeño que tiene cada uno de los colaboradores en sus respectivas empresas.

En Jipijapa, Ecuador, Marcillo (2021) elaboró su tesis titulada “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en el Sector Ferretero de la Ciudad de

Jipijapa”. Tiene como objetivo identificar la incidencia de la cultura organizacional de los colaboradores del sector ferretero en Jipijapa, en el desempeño laboral. La metodología es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo exploratoria. La muestra está conformada por 141 colaboradores y 5 gerentes de las empresas ferreteras. Los resultados del estudio denotan que no existe relación directa entre las variables, considerando de que estas empresas analizadas no tienen una adecuada cultura organizacional, sin embargo, el desempeño laboral no se ve afectado porque es la adecuada.

Se concluye que, a pesar de que no existe una relación directa entre ambas variables es recomendable “mejorar la cultura organizacional” dentro de este sector ferretero, para así lograr que las empresas en este sector tengan un crecimiento sostenido debido al cumplimiento de las actividades organizacionales por parte de los colaboradores.

En Guayaquil, Ecuador, Benítez (2019) elaboró su tesis titulada “La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general de Babahoyo”, tiene como finalidad brindar una propuesta de mejora de la “cultura organizacional”, a través de la determinación de la incidencia de esta variable, en el “desempeño laboral” de los colaboradores del hospital general de Babahoyo. Se abordó el problema de investigación mediante un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de tipo deductivo y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 159 personas, se utilizó dos cuestionarios que permitieron la medición de las variables de estudio a través de las dimensiones de cada una. Como resultado se obtuvo de que la falta de comunicación entre los líderes de equipos y los subordinados afecto directamente a la cultura organizacional del hospital, también por falta de conocimiento se vio afectado el desempeño laboral dentro de esta institución, porque se presentaron dificultades al momento de realizar las funciones organizacionales.

En conclusión, se determina la correlación que existe entre las variables analizadas es positiva fuerte, de la misma manera los supuestos básicos y

subyacentes como parte de la cultura organizacional tienen relación positiva con el desempeño y productividad laboral, el autor menciona que los supuestos básicos son aquellos aspectos intrínsecos como los sentimientos y creencias, los que deben ser desarrollados en los colaboradores para mejorar su desempeño laboral. Asimismo, la falta de comunicación entre los líderes de equipos y los demás colaboradores afectó directamente a la cultura organizacional del hospital y que, debido a la falta de conocimiento el desempeño laboral, se vio afectado dentro de dicha institución, por ello plantea un programa estratégico para fortalecer la comunicación y la relación entre los colaboradores. Por ello, se planteó una propuesta de mejora que está alineado a un programa estratégico que permite fortalecer aspectos de la comunicación y relación entre los colaboradores.

En Buenos Aires, Argentina, Carrillo (2018) elaboró su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas”, tiene como objetivo el “determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas”. El problema de investigación fue abordado mediante el enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Se realizaron 1,004 encuestas en 5 entidades financieras siendo seleccionadas por medio de un muestreo no probabilístico intencional. Se optó como resultado de que la cultura que predomina en las cooperativas ecuatorianas es la integrativa y exigente, los resultados a corto plazo son las que predominan en la dimensión de horizonte temporal.

En conclusión, la cultura organizacional tiene relaciones fuertes y directas con el desempeño financiero en las cooperativas de la muestra del estudio; además, determina el tipo de cultura que predomina en las cooperativas ecuatorianas es la integrativa y exigente, por ello predominan resultados favorables para el desempeño de los colaboradores a corto plazo.

En Manabí, Ecuador, Jaime (2021) elaboró su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en las MIPYMES de electrodomésticos,

cantón Jipijapa”. El objetivo fue “determinar la incidencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores que trabajan en las Mipymes de electrodomésticos del cantón Jipijapa durante el año 2020 al 2021”. La metodología utilizada en esta investigación fue a través de un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 62 colaboradores de las Mypimes que realizan sus operaciones comerciales dentro de este sector.

Los resultados de la investigación denotan que el número de colaboradores en las Mipymes, se han visto reducidas debido a los despidos masivos durante la pandemia generado por el Covid-19. Casi el 40% de los colaboradores desconocen los pilares centrales de la cultura organizacional de la empresa en donde laboran que son los valores, visión y misión. Además, un 16% de los colaboradores afirma que no existe una comunicación fluida esto incidiendo en el desempeño laboral de forma negativa en este sector comercial.

Se concluye que dentro del sector de MiPymes en el Cantón, Ecuador, hubo ausencia de misión, visión, valores y creencias dentro de las organizaciones estudiadas, así como la falta de identidad de la organización; ello incidió en el “desempeño laboral” de los colaboradores de forma negativa en este sector comercial, ya que la ausencia de estos elementos clave como parte de una fuerte cultura organizacional provoca una falta de sentido de pertenencia en aspectos como planificación de sus actividades, valores, reconocimiento, identificación y en el comportamiento de los colaboradores.

En Quito, Ecuador, Lanás (2014) elaboró en su tesis titulada “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito”, tiene como objetivo el “determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito”. El problema de la investigación fue abordado mediante enfoque metodológico descriptivo correlacional, y el uso de un diseño de investigación no experimental. La población estuvo compuesta por 33

trabajadores de la institución, a los cuales se le aplicó una entrevista para la recolección de datos.

En conclusión, la “cultura organizacional” tiene un grado de relación positivo fuerte con la satisfacción laboral, donde se puede observar un correcto ambiente laboral debido a las estrategias intrínsecas y extrínsecas que la organización promueve entre sus colaboradores, por lo que se logró un nivel de comunicación alto entre ellos.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

En Lima, Perú, Rivera et al. (2017), desarrollaron su artículo científico titulado “Cultura organizacional y gestión pedagógica en una institución educativa estatal del Perú”. Su objetivo fue “establecer la relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógico”. La metodología del utilizada fue de tipo descriptiva, correccionales y transversal. La muestra se conformó por 71 docentes de la Institución Educativa Glorioso Húsares de Junín del distrito de El Agustino. Se empleó una encuesta que mediante el alfa de Cronbach se estableció que el valor de las variables sea Alfa = 0.995. Los resultados detallan que la correlación de ambas variables es de 0.999, es decir una correlación alta.

Por otro lado, se determina mediante el alfa de Cronbach que existe una correlación alta entre la “cultura organizacional” y la gestión pedagógica de la Institución Educativa Glorioso Húsares de Junín, Lima, $p \leq 0,05$ por lo que se rechazó H_0 . Además, esto se puede inferir por los resultados de las encuestas que evidencian un nivel bajo de cultura organizacional por lo tanto la gestión pedagógica también es baja.

En Huánuco, Perú, Rojas (2019) desarrolló su artículo titulado “Clima organizacional y Desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco”, publicado en la revista Peruana de Ciencias de la Salud. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, en el departamento de Pasco, durante el año 2016. La metodología utilizada fue de tipo correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo. La muestra

estuvo conformada por 234 trabajadores de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, en el departamento de Pasco, durante el año 2018. Se empleó una escala de clima organizacional y una hoja de evaluación del desempeño. En el análisis inferencial se utilizó la prueba paramétrica de R de Pearson. Los resultados detallan que el 83,3 % (195 trabajadores) manifestaron clima organizacional por mejorar y el 49,1 % (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio.

Por otro lado, se determina mediante el coeficiente de correlación R de Pearson que “existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, en Pasco”, con $p \leq 0,000$. Además, que la dimensión de cultura de la organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral y esto se denota con un resultado de $p \leq 0,004$.

En Huancayo, Perú, Llancari & Alania (2019) desarrollaron su artículo titulado “Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú”. El objetivo fue “determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño docente en la percepción de los mismos docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú”, durante el periodo del año 2019. La metodología de la investigación utilizada fue de nivel descriptivo y diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 88 docentes que la Universidad Nacional del Centro del Perú. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de “cultura organizacional de Denison” cuya confiabilidad mediante el alfa de Cronbach fue de 0.949, y el Cuestionario de Desempeño Docente adaptado de Valdés con una confiabilidad de 0.969. Los resultados detallan que 78.41% de docentes, percibe una cultura organizacional regular, así mismo el 77.27% considera que el desempeño laboral es bueno.

Por otro lado, mediante el coeficiente de Cronbach con significancia de 0.05, se halló que existe una relación directa y significativa ($T = 0.722$) entre la “cultura organizacional” y “desempeño docente” en la percepción de los mismos docentes de la UNCP.

En Lima, Perú, Esteban, & Acuña (2013) desarrollaron su artículo titulado “Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión”. El objetivo fue “analizar y encontrar la valorización de la satisfacción laboral en relación de la cultura organizacional y el compromiso cristiano durante el año 2012 en la Universidad Peruana Unión”. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Además, la muestra estuvo compuesta por 426 profesores de la institución a los que se aplicó 3 cuestionarios debido a la cantidad de variables. Para el análisis de los datos obtenidos se basó en una correlación múltiple con cierta causalidad con lo que se pretendió explicar las relaciones entre las variables de estudio. Los resultados detallan que el nivel de satisfacción laboral tiene un nivel de significancia determinado con el coeficiente de R del modelo final, tienen un valor de 0,720, y el valor de satisfacción intrínseco y extrínseco tiene un valor de 50.7% depende en gran medida de las subvariables de la cultura organizacional. De igual forma, la satisfacción laboral depende de las subvariables del compromiso cristiano de los docentes de la institución.

Por otro lado, mediante la prueba de contraste F con un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar en conclusión los docentes encuestados se encuentran en un nivel de satisfacción muy alto, con un porcentaje de 70,3%, debido a su compromiso profesional con las actividades académicas, y no tanto por el compromiso cristiano que es un factor de índole personal que no tiene una fuerte incidencia a nivel general.

En Lima, Perú, Calero (2018) elaboró su tesis titulada “La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador”. El objetivo de esta investigación fue determinar, a través de la recolección de datos de ocho empresas procesadoras de atún, la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño del personal. Se optó por abarcar el problema de investigación a través del enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, no experimental y transversal. Se realizaron ocho entrevistas a los gerentes y 314 encuestados. Los resultados que arrojaron esta investigación fueron que

“la relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal es ratificada”, siendo aceptada la hipótesis general a través de las dimensiones de la cultura organizacional y desempeño del personal.

En conclusión, existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal. Además, el autor corroboró la existencia de una relación positiva entre las dimensiones tales como estilo gerencial, valores organizacionales, trabajo grupal, comunicación organizacional, eficiencia, rotación, recompensas quienes tienen incidencia sobre el desempeño laboral.

En Lima, Perú, Chaoyang (2021), elaboró su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica”. Tiene como objetivo describir las características de la cultura peruana y china; para lograr encontrar puntos de convergencia y divergencias entre ambas culturas que se manifiestan durante las actividades organizacionales desarrolladas por los colaboradores. La tesis fue abordada mediante el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño descriptivo. Las encuestas se realizaron a una muestra que estuvo compuesta por 322 colaboradores, siendo medidas las variables de estudio a través del coeficiente de Spearman,

Se obtuvo como resultado que la correlación entre la variable independiente cultura organizacional y la variable dependiente desempeño laboral es estadísticamente significativo, obteniendo en el coeficiente Rho de Spearman un valor de 0.779; siendo aceptada la hipótesis general planteada en su investigación.

En Lima, Perú, Salazar (2021), elaboró su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NRG Perú S.A. - 2019”, la finalidad de este trabajo de investigación viene a ser determinar la relación existente entre ambas variables propuestas en estudio, en el área de finanzas de la determinada empresa. El problema de investigación fue abordado a través del enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de nivel correlacional. Los instrumentos utilizados fueron 2, siendo estos sometidos al cálculo de nivel de confiabilidad y validez, asimismo

la muestra está conformada por 30 colaboradores que laboran en la empresa NGR PERU S.A.

El resultado de esta investigación denota de que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral siendo esta de tipo directa, por lo tanto, el autor concluye que, si la empresa tiene una “buena cultura organizacional”, entonces aumentará el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del departamento de finanzas en la empresa “NGR Perú”.

En Lima, Perú, Ureta (2018) elaboró su tesis titulada “Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018”. Tiene como objetivo “determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral en el área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018”. La metodología de investigación empleada en este estudio fue a través del enfoque mixto, de tipo exploratoria y de diseño experimental. La muestra estuvo compuesta 44 colaboradores del BCP, siendo 3 gerente, 24 analista, 5 gestores y 12 asistentes. Los instrumentos que se utilizaron fueron encuesta para el enfoque cuantitativo y entrevista a profundidad para el enfoque cualitativo.

El resultado de esta investigación demuestra que el impacto de la cultura organizacional es alto en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú durante el 2018, esto medido a través de las dimensiones planteadas en el estudio de cada variable.

El autor concluye que “la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral”, de modo que, si la variable independiente (cultura organizacional) en sus diferentes factores desarrolla cambios positivos, de la misma manera el desempeño laboral resultará positivo. Asimismo, la dimensión de artefactos como parte de la cultura organizacional asocia

positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del “Banco de Crédito del Perú”.

En Lima, Perú, Benancio (2018) elaboró su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle – 2018”. Tiene como objetivo el poder determinar la relación existente entre ambas variables que están siendo analizadas en la “Municipalidad Distrital de Santa María del Valle”, en el año 2018. La metodología utilizada fue mediante el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional – transversal, de tipo no experimental. La muestra fue conformada de 52 colaboradores siendo seleccionados a través de un muestreo no probabilístico de una población de 82 empleados, la técnica de análisis de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario obteniendo un nivel de confiabilidad de 0.876 medidos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados de esta investigación denotan que existen una relación significativa entre la “cultura organizacional” y el “desempeño laboral” obteniendo un valor de correlación de 0.961 el cual fue medido a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

En Lima, Perú, De la Torre y Afan (2017), elaboraron su tesis 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”, tiene como finalidad “determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la biblioteca nacional del Perú”. La metodología empleada en esta investigación fue a través de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, de nivel correlacional y de tipo descriptivo, el tipo de muestreo fue el probabilístico donde dando como resultado que la muestra está conformada por 37 colaboradores de una población compuesta por de 42 trabajadores de esta área en específico. La técnica de recolección de información utilizada en esta investigación fue la observación.

Los resultados que denotan esta tesis hacen referencia a la existencia de una relación significativa fuerte y significativa entre las variables de “cultura organizacional” y “desempeño laboral” de los colaboradores dentro del área de al cual pertenecen los mismos. Por ello, la primera variable es la que condiciona el rendimiento y desarrollo de cada colaborador.

2.2. Bases teóricas

Se puede entender a las bases teóricas como aquello que implica el desarrollo extenso sobre los distintos conceptos y proposiciones las cuales conforman un punto de vista sobre el cual se sustenta o explica el problema planteado (Arias, 2006). Asimismo, podemos entender como la fundamentación teórica sobre la cual se realiza la investigación. En otras palabras, es la descripción del enfoque o teorías de estudio que se va a aplicar dentro de la investigación (Bernal, 2010).

En cuanto a lo mencionado por los autores, podemos extraer que las bases teóricas son un punto esencial dentro de investigación ya que mediante esta se compone todo el trabajo, es por lo que se tiene que desarrollar de manera adecuada este apartado ya que sin este no podremos analizar correctamente los distintos puntos dentro de nuestra investigación.

2.2.1. Cultura Organizacional.

A. *Definición de Cultura Organizacional.*

La cultura debe gestionarse para optimizar el desempeño y con ello alcanzar los objetivos. Sobre este punto, Chiavenato (2009) asevera que “la cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales” (p. 72). En opinión de Schein (1988), también nos refiere que la cultura constituye la base de presunciones básicas y creencias que tienen y comparten los integrantes de una organización. Sin embargo, adicionalmente indica que estas presunciones básicas

y creencias se desarrollan de manera inconsciente y definen la visión que la organización tiene de sí misma y de su entorno.

Figura 4

Relaciones de reciprocidad entre las personas y la organización



Fuente: Chiavenato (2009)

Como se menciona anteriormente, el comportamiento organizacional es esta relación donde se involucra los valores de las personas; cómo podemos observar en la Figura 6, el comportamiento organizacional también se define dentro de la relación que tiene la organización con sus colaboradores y como entre ellos se complementan teniendo estas relaciones basadas en las necesidades.

B. Importancia de la Cultura Organizacional.

La cultura organizacional es entendida como parte de la organización; sin embargo, esta no se puede ver, pero sí percibir llegando a entender que está dentro de las múltiples relaciones efectuadas diariamente. Al respecto, Newstrom (2011) menciona que la cultura organizacional es “el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización” (p.21). Además, refleja los elementos básicos del entorno de trabajo en el que los

colaboradores realizan sus funciones. Esta idea de cultura organizacional es “intangible” porque no se puede ver ni tocar, pero existe y es permanente. Debido a que es un concepto de sistema dinámico, la cultura también se ve afectada por casi todo lo que sucede en una organización.

En base a lo mencionado anteriormente, podemos mencionar que los beneficios de fomentar una cultura organizacional positiva ayudan a forjar un sentido de pertenencia en las diferentes áreas y niveles de la organización.

C. Elementos de la Cultura Organizacional.

De igual forma, es necesario entender los elementos los cuales forman parte de la “cultura organizacional”. Según Salazar et al. (2009) señalaron que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la cultura organizacional. Incluye patrones generales de comportamiento, “creencias y valores compartidos por los miembros de una organización”. La pertenencia a una organización determina en gran medida su cultura, por ende, el clima organizacional tiene un impacto directo, ya que las percepciones individuales determinan en gran medida las “creencias, mitos, comportamientos y valores que conforman la cultura organizacional”. La cultura en general abarca un conjunto de significados compartidos por la mayoría de los miembros que componen la organización, los cual los distinguen de otras.

Entre sus elementos se encuentran:

- **Rasgo de identificación de los miembros:** Si los individuos se identifican más con la empresa, su puesto, trabajo y/o disciplina.
- **Importancia de grupo:** Cuando la actividad se organiza en grupo o es realizada individualmente.
- **Decisión:** En caso de que las decisiones deban priorizar las operaciones o recursos humanos.
- **Integración:** Cuando las unidades trabajan de manera

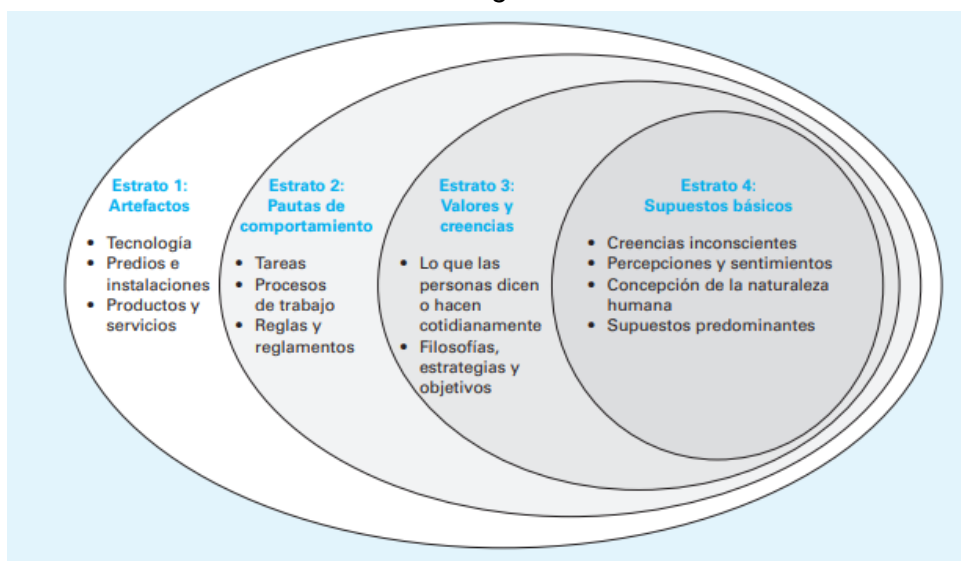
coordinada o independiente.

- **Control:** Cuando hay tendencia a la sobreregulación o al autocontrol.
- **Tolerancia al riesgo:** Existen acciones para promover la creatividad, generación de innovación, la iniciativa, etc.
- **Criterios de compensación:** Se apoyan principalmente en el desempeño o en el favoritismo, antigüedad u otros elementos.
- **Tolerancia al conflicto:** Se promueven o no los conflictos funcionales como elemento de desarrollo organizacional.
- **Perfil de objetivos o medios:** Si la dirección da prioridad a los objetivos o las vías para alcanzarlos.
- **Enfoque organizacional:** Si la gestión de la dirección está orientada hacia el exterior o hacia el interior de la entidad. (pp. 69 - 70)

Por lo tanto, podemos entender que “los elementos de la cultura organizacional” tienen cierto grado de complejidad al momento que todas interactúan al mismo tiempo entre sí.

Figura 5

Los distintos estratos de la cultura organizacional



Fuente: Chiavenato (2009)

Por consiguiente, los elementos del comportamiento organizacional también clasifican, como se muestra en la Figura 7, teniendo en cuenta que cada uno de estos elementos se va desarrollando cuando las personas se relacionan con las diferentes partes que conforman la organización y de igual forma cuando las personas de en función de sus actividades llegan a tratar dentro de la empresa.

D. Tipos de Cultura Organizacional

Debido a los diferentes tipos de sectores económicos en los que una organización se encuentra y también por la diferencia o igualdad generacional entre los colaboradores se origina un tipo de cultura organizacional producto de las interacciones de los trabajadores de la empresa. Según Chiavenato (2009) entre los tipos de cultura podemos encontrar los siguientes sistemas:

- **Autoritarismo coercitivo:** Un sistema de gestión autocrático, poderoso, coercitivo y altamente arbitrario que vigila estrictamente todo lo que sucede en una empresa. Es el sistema más difícil y cerrado. Lo encontramos en sectores donde el proceso de producción es muy intensivo y tecnológicamente rudimentario, como la construcción o la producción en serie.
- **Autoritario benevolente.** Un sistema administrativo autocrático es solo una versión diluida del primer sistema. Es menos rígido y dominante que el anterior. Esto se puede ver en empresas del sector industrial que emplean mano de obra más especializada y tecnología más avanzada.
- **Consultivo:** Es más del lado participativo que autoritario y agresivo. En cierto modo, evita la “arbitrariedad de la organización”. Se encuentra en determinadas áreas administrativas de empresas de

servicios, ya sean instituciones financieras, bancos, etc., así como en empresas industriales más avanzadas.

- **Participativo.** Este es un “sistema administrativo democrático y abierto”. Se puede encontrar en agencias de publicidad, consultoras, así como en empresas que emplean tecnología moderna y cuentan con colaboradores altamente capacitados y calificados. (pp. 127 - 128)

2.2.2. Desempeño Laboral.

A. Definición.

Considerando el desempeño laboral como la variable dependiente, esta tiene implicancias dentro de la empresa. Según Chiavenato (2009) menciona que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 56). Por ende, las organizaciones mantienen la expectativa constante que el desempeño por parte de los diferentes miembros de la organización sea un aporte significativo.

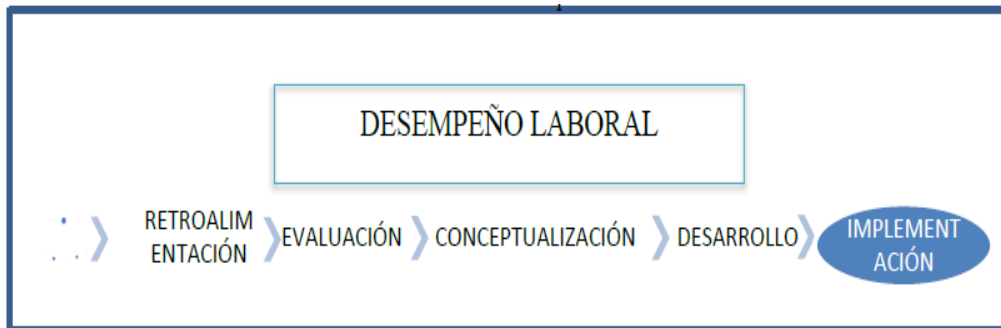
Así mismo, García (como se cita en Chavéz, 2014) afirman que el desempeño son las acciones o los comportamientos que se llegan a evaluar en base a las competencias y los objetivos alcanzados, en función de cada individuo y como ellos llegan a contribuir dentro de la organización. Es por ello que, en base a lo mencionado entendemos que, el desempeño puede ser fructífero o no, dependiendo de las características que se ven manifiestas en la conducta, vinculado también con la capacidad de coordinación y organización en cada actividad que al integrarse desarrollan el comportamiento de las personas que pertenecen en el proceso productivo.

Con relación a la definición anterior, Bohórquez (como se cita en Guevara, 2016) define el desempeño laboral “como el nivel de ejecución

alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 17). Este resultado es un elemento importado para el funcionamiento de cualquier entidad de organización dentro del proceso de administración de recursos humanos.

Figura 6

El desempeño laboral



Fuente: Castro & Guevara (2016)

En la Figura 8, se muestra el proceso en la que se debe de desarrollar un análisis de desempeño laboral en los empleados de la una organización, iniciando por la evaluación, conceptualización, desarrollo, implementación y la retroalimentación.

B. Importancia del Desempeño Laboral.

En toda empresa u organización el desempeño laboral en el colaborador es esencial, porque, permite medir la actividad que hace en su puesto de trabajo como desempeño, de igual manera, los objetivos que se proponen, los medios para lograrlo y, por ende, dar retroalimentación de ello.

Según Chiavenato (2009) afirma que “cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales

beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248). Por consiguiente, podemos afirmar que los beneficiarios dan un mejor esfuerzo de si dentro de la organización, lo que provoca que se tenga un mayor crecimiento en la productividad y en la calidad al momento de brindar el servicio hacia los consumidores.

C. Características del Desempeño Laboral.

Las particularidades del desempeño laboral son múltiples, teniendo un grado de complejidad. Según Chiavenato (2009) menciona las siguientes características:

- Incrementa los niveles de desempeño a través del autoaprendizaje, donde los colaboradores de una entidad toman medidas para mejorar el “índice de desempeño” en la organización.
- Propicia la consideración por el desempeño logrado en un periodo de tiempo establecido.
- Permite saber en qué aspecto se está teniendo errores para evidencia que se requiere capacitar, por lo que el “optimo desempeño” muestra que hay un gran potencial sin explotar.
- Permite conocer las fallas en el diseño de puesto: El desempeño laboral deficiente en un puesto es claramente “un mal puesto de trabajo”, la cual se puede llegar a medir en evaluaciones.
- Capacidad de expresar con eficacia sus ideas tanto en equipo como individualmente, la buena comunicación también produce buenos resultados.
- Permite adquirir conocimientos profesionales como técnicos en las áreas relevantes de su trabajo, capaz de seguir los últimos desarrollos y tendencias en su campo de especialización.
- Habilidad para desenvolverse efectivamente dentro de un

equipo o grupo de trabajo para alcanzar las metas organizacionales, contribuir y crear un ambiente de trabajo positivo que permita la integración de los compañeros de trabajo. (p. 155)

D. Teoría sobre el Desempeño Laboral.

Como se ha venido enfatizando, el “desempeño laboral” son los comportamientos y acciones que muestran los individuos mientras trabajan en una entidad para lograr metas y objetivos, medir las acciones como comportamientos, de esta manera proporciona elementos de evaluación del desempeño laboral.

Un factor relevante de la variable mencionada es la evaluación, por su parte Chiavenato (2009) lo conceptualiza como: “Una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Por lo cual toda evaluación es un proceso para estudiar y juzgar el valor, excelencia, y cualidades de una persona” (p. 241).

Así mismo, Chiavenato (2009) manifiesta que los individuos son definidos por predictores en conceptos definidos y evaluados presentados como dos factores:

- **Factor operativo:** Evidencia el liderazgo, cantidad, calidad y trabajo.
- **Factor actitudinal:** Evidencia iniciativa, habilidades de creatividad, proactividad, así como la responsabilidad, disciplina, actitud cooperativa, interés, capacidad de discreción y realización. (p. 406)

En base a la cita, consideramos principalmente estos dos factores con respecto a la variable del desempeño laboral para tener un mayor entendimiento de la variable dentro de las organizaciones.

2.3. Definición de términos básicos

Se entiende como el sentido en el que se emplean ciertos términos o conceptos dentro de una investigación (Tamayo, 2003). Asimismo, este tiene el propósito de brindar un significado claro, el cual le da sentido a las expresiones o variables que se involucran en un problema de estudio (Arias, 2006).

En conclusión, podemos entender la definición de términos básicos como la descripción de conceptos que se desarrolla dentro de una investigación científica, en la que se da a conocer conceptos elementales desarrollados dentro de la investigación.

1. **Cultura Organizacional:** Schein (2018) nos refiere que la cultura es la base de los “supuestos y creencias compartidas por los miembros de una organización”. Empero, indica que estos elementos centrales se forman inconscientemente y dan forma a cómo las organizaciones se perciben a sí mismas y a su entorno.
2. **Compromiso de las personas:** "El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades se usen para el beneficio de la organización" (Gutiérrez, 2020, p. 56).
3. **Clima Organizacional:** Para Chiavenato (2009) es el “ambiente interno entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente” (p. 75).
4. **Normas Informales:** Según Ruiz (2019) las normas informales son normas tácitas; es decir, que no es necesario que se expresen o se digan de forma explícita, ya que son normas que se sobreentienden o se presuponen por el contexto.
5. **Comportamiento:** Según Chiriguaya & Barragán (2016) es “la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno” (p. 1).

6. **Objetivos Organizacionales:** Según Rodríguez (s.f.) son las situaciones deseadas que toda organización desea lograr en las diferentes áreas de su interés, y que consolidan el deseo establecido en su “misión” y “visión” mediante metas realizables.
7. **Creencias:** Según Díaz (2017) es una verdad subjetiva, una convicción, algo que el individuo considera verídico, y no debe ser desorientado de la verdad objetiva. El individuo no se vincula con la realidad sino con la idea mental sobre algo.
8. **Valores:** Según Ardila (2012) son las diferentes cualidades, principios, virtudes que podemos encontrar en una persona o una acción, y que se consideran de gran importancia en un grupo social.
9. **Desempeño laboral:** Independientemente de su actividad económica, el desempeño laboral es la fortaleza más importante de una organización. Al respecto, según Pastor (2018) el desempeño laboral es: el desarrollo de cada individuo que cumple la jornada laboral en la organización, el cual debe adecuarse a las necesidades y requerimientos de la empresa con el fin de incrementar la eficiencia, eficacia y desempeñar eficientemente las funciones que se le asignan con el fin de alcanzar las metas establecidas, de acuerdo con el éxito de la organización.
10. **Conducta:** Según Castellero (2019) es el comportamiento de las personas. Esto con relación al entorno, situación en el que se encuentren haciendo referencia a los factores visibles y externos de los individuos como imaginar, sentir, pensar, etc.
11. **Recursos Humanos:** Según Trebilcock (s.f.) está relacionado al ámbito empresarial siendo así la gestión que realizan los trabajadores en una organización, teniendo como fin motivarles para que aumenten su productividad y competitividad.

- 12. Liderazgo:** Según Alfonso et al. (1999) es la facultad de poder intervenir comprometidamente en un grupo de trabajo teniendo como fin poder cumplir con una meta u objetivo en común, mediante una comunicación asertiva, escucha activa, empatía, entre otros.
- 13. Motivación:** Según García (2015) es la acción de impulsar, guiar y mantener el ánimo de las personas para poder desarrollar y lograr de manera adecuada algún propósito u objetivo, esto se puede dar mediante incentivos (económicos, educativos, vacaciones), entre otros.
- 14. Satisfacción laboral:** Según Navarro et al. (2010), es la preferencia para responder de manera favorable o desfavorable a las personas u objetos del entorno en el que se encuentra, manifestando su conformidad o no con relación a sus actuales condiciones de trabajo.
- 15. Salud y seguridad ocupacional:** Según La Organización Mundial de la Salud (2020), se hace referencia a la salud y seguridad de los colaboradores en su centro laboral, mediante programaciones de capacitación, prevención y control, donde se dan a conocer las políticas de salud y seguridad de las organizaciones, teniendo como fin poder evitar accidentes, lesiones, enfermedades de cada integrante de las diferentes áreas pertenecientes a la empresa.
- 16. Identidad organizacional:** Según Identidad Organizacional (2022) esto se da cuando los colaboradores pertenecientes a una organización se sienten identificados y comprometidos con esta; ya que, gracias a su desarrollo logran que las organizaciones puedan diferenciarse de otras.
- 17. Eficiencia colaborativa:** Según Mercado et al. (2022) es el individuo que se encuentra apto para poder alcanzar su máximo nivel de productividad en plazos esperados, sin necesidad de requerir a una exigencia.
- 18. Niveles de desempeño:** Según Rubio et al. (2006) ayudaran a analizar

los niveles de productividad y en base a un desempeño óptimo de cada individuo, todo esto de acuerdo con los indicadores evaluados ya sean de valoraciones o perspectivas cualitativas o cuantitativas.

19. Inclusión social: Según Molina (2021) es la aceptación equitativa de identidad, sin tener ningún tipo de distinción de sexo, religión, edad, color de piel entre otros. Esto permitirá brindar a las personas diversas oportunidades para que puedan demostrar sus capacidades y habilidades en el desenvolvimiento de una actividad

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Bernal (2016) menciona que “un aspecto importante en el proceso de investigación científica tiene que ver con las hipótesis debido a que estas son un medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y se operacionalizan los objetivos” (p. 184). A modo de complemento refiere que “una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis” (p. 184).

Por su parte, Pimienta (2017) refiere que las hipótesis “son suposiciones acerca de las causas o efectos de la problemática. Deben ser confirmadas mediante un análisis riguroso de fuentes” (p. 154).

Asimismo, se considera la definición propuesta por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) quienes mencionan que las hipótesis son “explicaciones tentativas sobre el problema de investigación o fenómeno estudiado que se formulan como proposiciones o afirmaciones. Regularmente relacionan variables o pronostican algo” (p. 124).

Considerando las definiciones propuestas por diferentes autores que nos acercan a una mejor comprensión de las hipótesis y su importancia, se plantearon la hipótesis general e hipótesis específicas, las cuales durante el desarrollo de la investigación se tiene el propósito de demostrar su veracidad.

3.1.1. Hipótesis General.

La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. en el año 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas.

Los autores Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) refieren que las hipótesis representan proposiciones tentativas que relacionan las variables de investigación, además estas se representan con el símbolo Hi o H1, H2, etc. Dicho de ese modo, las hipótesis específicas determinadas en la presente investigación se determinan de la siguiente manera:

HE1: Los artefactos de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. en el año 2022.

HE2: Las creencias y valores de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. en el año 2022.

HE3: Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. en el año 2022.

3.2. Identificación de las variables

Para la identificación de las variables de estudio se toma la definición propuesta por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) quienes mencionan que “una variable es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse (capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición)” (p. 125).

Además, Villasís & Miranda (2016) complementan que “las variables en un estudio de investigación son todo aquello que medimos, la información que colectamos, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación” (p. 304). En otras palabras, las variables son aquellos elementos que constituyen el problema de investigación, por lo tanto, es necesario que estas se midan, comparen y analicen debido a que se atribuye una relación causal, relación que tienen que ser corroborada en la presente investigación.

Por ende, se determinan las variables de la presente investigación, tomando a la “cultura organizacional” como la variable independiente y el “desempeño laboral” como la variable dependiente.

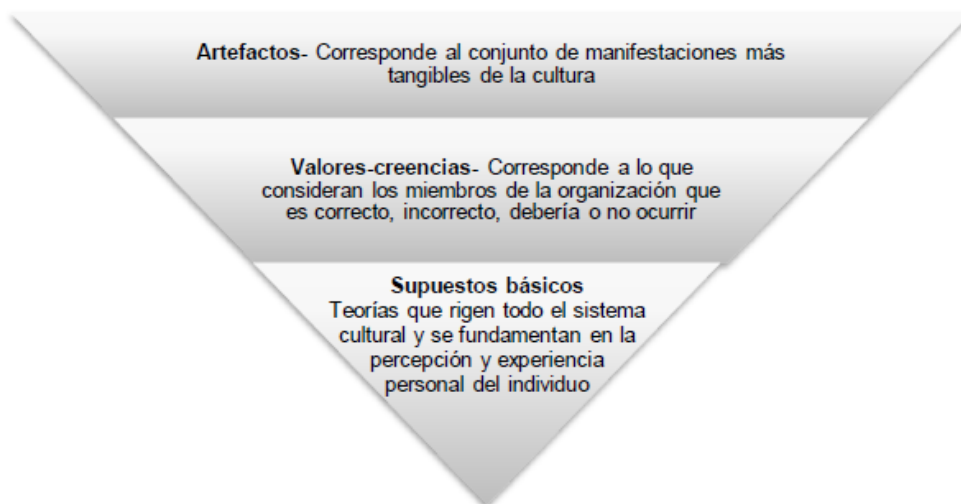
3.2.1. Análisis de la Variable Independiente: Cultura Organizacional.

Según Baena (2017) la “variable independiente (x) es la característica o propiedad que se supone la causa del fenómeno estudiado que no se puede controlar” (p. 93). En ese sentido, nuestra variable independiente es la cultura organizacional.

Para Amaya & Salcedo (2017) “La cultura organizacional se entiende como el resultado de la reunión de varias personas que habitan en un mismo lugar y comparten actitudes y comportamientos” (p. 3). Asimismo, la importancia de la cultura organizacional radica en que los miembros de una determinada empresa deben sentirse completamente identificados con los principios, valores, normas y demás principios organizacionales, de modo que se permita llevar esos principios internos de la empresa a la sociedad y viceversa.

Figura 7

Niveles de la cultura organizacional



Fuente: Garcia et al. (2022)

Como se observa en la figura 9 los niveles que componen la “cultura organizacional” se conforman por artefactos, valores, creencias y los supuestos básicos, niveles que conforman las dimensiones de la variable independiente, los cuales se detallaran a continuación.

A. Dimensión Artefactos de la cultura organizacional.

Los artefactos comprenden el primer nivel de la cultura organizacional, el cual se conceptualiza como “identificable” es decir son elementos fáciles de observar y de percibir.

Para comprender el termino de artefactos se toma la definición propuesta por Blanco (2018) quien refiere que:

Son observables y “tangibles” y permiten el estudio de la cultura de la entidad. Entran dentro de este grupo la arquitectura, mobiliario, equipos de trabajo, vestuario del personal, patrones de comportamientos, modelos de documentos y registros, lenguaje, símbolos visibles, estilo, procesos de trabajo, etc.). Muestra las manifestaciones de la cultura, pero no su esencia. (párr. 3).

De la misma manera, Amaya & Salcedo (2017) mencionan que “los artefactos y creaciones están representados por el ámbito físico y social de la firma, son aquellos más visibles y por lo tanto de más fácil acceso y gestión” (p. 4).

Los autores Grossi et al. (2021) mencionan que los artefactos “los encontramos en la superficie y es lo que uno puede ver, oír y sentir cuando ingresa a un nuevo grupo con su propia cultura” (p. 6).

Figura 8

Elementos de los artefactos como parte de la cultura organizacional



Fuente: Grossi et al. (2021)

Como se aprecia en la figura 10 los artefactos comprenden una serie de elementos tangibles y observables, de ello se desprende la conducta organizacional unos de los elementos más importantes dentro de una empresa, ya que los comportamientos y actitudes de los colaboradores definen el logro de metas y objetivos de cualquier entidad.

Al respecto, Cepeda (2016) refiere que la conducta organizacional “es la manera cómo la persona interactúa en el ecosistema de la empresa, cómo se rige bajo normas preestablecidas, y flexibiliza sus propios intereses, que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales” (p. 22). A modo de complemento añade que, “es necesario identificar el comportamiento de las personas dentro de la institución, con el objetivo establecer patrones de comportamiento en la organización, con el fin de fortalecer el clima laboral, la conducta organizacional, y cumplimiento de metas” (p. 22).

En síntesis, los artefactos se pueden percibir de manera sencilla, comprende aspectos como la estructura organizacional, tecnologías, procesos organizacionales, etc. es decir, son parte del desarrollo de la organización. Además, depende mucho de las políticas generales, normas o reglas que se imparten dentro de una empresa para el desarrollo de la conducta de los colaboradores, lo cuales tiene que estar comprometidos con la organización para cumplir con las estrategias preliminares que plantea la organización.

B. Dimensión Creencias y valores de la cultura.

A raíz de que la “cultura organizacional” que se basa en aquellas normas, reglas, principios, valores u cualquier otro análogo mediante el cual se va a regir una determinada empresa, nace el segundo nivel dentro de la pirámide de la cultura organizacional, el cual lo comprende las creencias y valores que se rigen dentro de una organización.

Al respecto, Caro (2019) refiere que “la base de los valores se encuentra en las creencias que tienen las personas, estructuras mentales que se refuerzan o debilitan en dependencia de los resultados que se obtengan al asumirlas” (pp. 8-9).

Figura 9

Secuencia de creencias



Fuente: Caro (2019), citando a García y Dolan (1997) y Díaz (2009).

Podemos observar que los valores organizacionales son impulsados por las creencias y estas a su vez forman parte de una experiencia de aprendizaje.

Por su parte, Caro (2019) menciona que los valores “son mecanismos reguladores, ya que responden a presiones históricamente ejercidas por la sociedad sobre lo que está bien o mal hecho, lo que debe y lo que no debe ser, lo que es y no aceptado” (p. 7).

Para Cepeda (2016), “los valores corporativos son hábitos imprescindibles propios de cada organización, son los cimientos donde descansa la cultura organizacional, son seleccionados con prolijidad para cumplir con las metas trazadas por la organización” (p. 24)

Asimismo, existe un conjunto de valores clave que forman parte de la cultura organizacional, su presencia va a depender de la puesta en marcha de cada organización. En complemento con lo anterior “cada organización cuenta con su propio sistema de valores que emerge en las construcciones individuales y colectivas que hacen sus miembros del contexto particular, laboral y social en que se desenvuelven” (Caro, 2019, p. 7).

En ese sentido, se muestra en la figura 12 algunos de los valores más representativos y mayormente comunes en las empresas.

Figura 10

Valores organizacionales



Fuente: Mena (2019)

Como se observa en la figura, dichos valores son importantes para poder gestionar las organizaciones, ya que la predominancia de ellos produce una diferencia en las relaciones grupales que mantienen los colaboradores.

Para Mena (2019) los valores organizacionales no deben aplicarse o imponerse de manera obligatoria en la empresa, ya que existe la posibilidad de que los colaboradores no lleguen a compartirlo ni identificarse con ello, incluso podrían percibirlo de una manera negativa, lo cual conlleva al “rechazo rotundo del valor” o de la adopción de una postura engañosa o de “doble moral”.

Concluimos que, un pilar básico y fundamental de la cultura organizacional, son los valores organizacionales que se imparten en los colaboradores, la presencia de ello contribuye a la generación de cambios, impulsado así el desarrollo de cada empresa.

C. Dimensión Supuestos básicos y subyacentes.

Los supuestos básicos y subyacentes conforman el tercer nivel de la pirámide de la cultura organizacional, el cual ha sido referido previamente.

En primer lugar, se comprende que los supuestos básicos forman parte de elementos intrínsecos que no pueden ser modificados porque son parte de las “creencias” que se rigen en el comportamiento de las personas, es decir “patrones de comportamiento” por ello los supuestos básicos permiten ahondar más a una comprensión de los sentimientos, creencias, comportamientos intrínsecos de las personas.

La dimensión de supuestos básicos y subyacentes son los que están en lo más profundo de las prácticas organizacionales, como es mencionado por Chaoyang (2021):

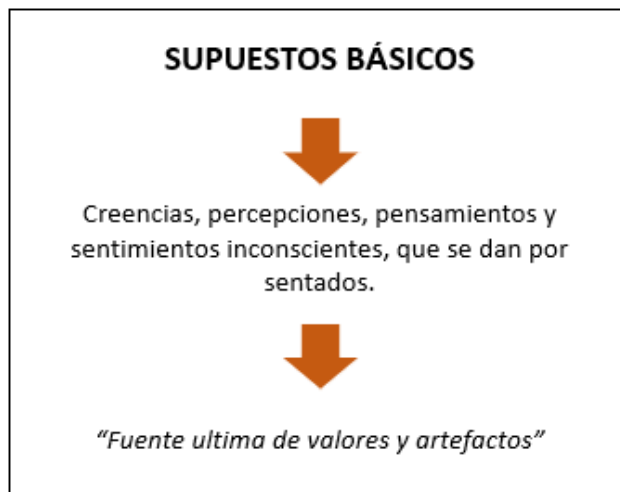
Una suposición básica se lleva a cabo con fuerza en un grupo, los miembros encontrarán un comportamiento basado en esta solución, la cultura como un conjunto de suposiciones básicas nos define a qué prestarle atención, qué significan las cosas, cómo reaccionar emocionalmente a lo que está sucediendo y qué acciones tomar ante varias situaciones. (p. 31)

Para Grossi et al. (2021), los supuestos básicos se definen como “soluciones que han funcionado repetidamente hasta que se dan por sentado, al punto de creer que la naturaleza realmente funciona de esta manera” (p. 7). Así mismo complementa que, “estos supuestos guían el comportamiento de los miembros del grupo, les dicen cómo percibir, pensar y sentir las cosas” (p. 7).

Para Alberto et al. (2012) “los supuestos son las representaciones de las creencias que se tienen acerca de la naturaleza humana y la realidad. Los supuestos tienen la clave para entender, comprender y cambiar la cultura de una organización” (p. 21).

Figura 11

Supuestos básicos de la cultura organizacional



Fuente: Schein (1986, como se cita en Blanco, 2018)

Según Sánchez et al. (como se cita en Rivera et al., 2018) “El último estrato son los supuestos básicos, es decir, las creencias inconscientes, percepciones y sentimientos, la concepción de la naturaleza humana y los supuestos predominantes, son aquellos elementos que revelan cómo un grupo percibe, piensa, siente y actúa” (p. 8).

Para Barnard (2016) la cultura organizacional que está conformado por supuestos básicos “implica la formación de esquemas cognitivos constituidos por supuestos subyacentes, es decir, implícitos, que guían decisiones y actuaciones de un grupo determinado, con la característica particular de ser compartidos por todos los miembros del colectivo social” (p. 40).

Para Amaya & Salcedo (2017), “el nivel de las presunciones básicas, que son las de más difícil acceso porque hacen parte estructural de la organización y están constituidos por las percepciones, pensamientos, sentimientos y actitudes de sus miembros” (p. 4).

Dicho de otro modo, los supuestos básicos son los que no son observables de manera sencilla, estos se rigen por un patrón de comportamientos y creencias, además, el fin es que estos tienen que ser compartidos de manera colectiva dentro de una organización, por

lo cual deben coexistir procesos de interacción entre los miembros de una empresa.

3.2.2. Análisis de la Variable Dependiente: Desempeño laboral.

“La variable dependiente es la que podemos manipular” (Baena, 2017, p. 94) Asimismo, es importante la validación de esta puesto que, si la variable dependiente resulta confiable y válida se habrá hecho un buen análisis. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por lo tanto, la variable dependiente a analizar es el “desempeño laboral”.

Al analizar la variable, encontramos que es el “desempeño de las personas que las forman. Es una cuestión de comportamiento organizacional” (Chiavenato, 2009, p. 8). Además, puede ser considerado como “éxito de los efectos y el logro de los objetivos de los empleados, siendo muy importante resaltar y sugerir que esas características estén dirigidos al carácter, las ideas y la ética de los expertos para el desarrollo de sus funciones” (Camus Del Castillo, 2021, p. 14). Además, esta variable estará en relación con cómo se comporta, actúa y de los logros que alcance, también en cuanto al hecho de que el personal se desempeñe con éxito cada una de sus capacidades dentro de la organización. Para lograr los deseos propuestos (Camus Del Castillo, 2021, p. 14).

A. Dimensión Productividad laboral.

Para Bonifacio (2016) “productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos” (p. 67). Entonces los factores que influyen a la productividad son generalmente algunos que motiven a los trabajadores a mejorar su eficacia.

El ahondar en la productividad laboral de una empresa conlleva varios factores, como menciona Salguero (2017) “el clima organizacional manifiesta las dificultades o facilidades que un empleado encuentra para incrementar o disminuir su productividad” (p. 136).

Así mismo, Chiavenato (2009) afirma que los factores motivacionales tienen influencia en la productividad brindando una conexión a la satisfacción del personal aumentando su productividad a un nivel más alto que con el que contaba sin tener la motivación.

Figura 12

Factores motivacionales

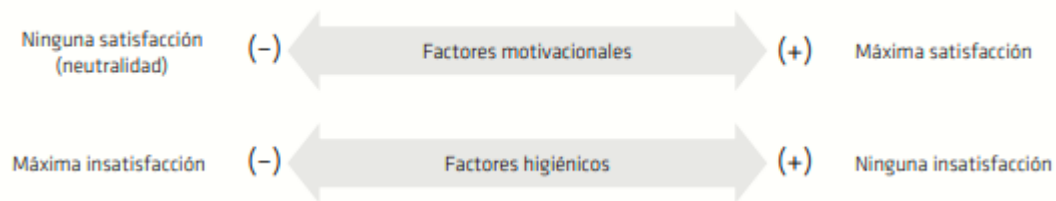


Figura: “Teoría de los dos factores: la satisfacción y la insatisfacción como dos continuos separados”, (Chiavenato, 2009).

Como se observa en la figura 14, los factores motivacionales e higiénicos mantienen una conexión en pro del incremento de la productividad. Respecto a este tema, Pastor (2018) menciona que “el factor más importante del clima organizacional es la motivación, la cual influye en sus actividades diarias, y que la remuneración, utilidades y los beneficios son factores que incrementan el desempeño y la productividad” (p. 13).

B. Dimensión Competencias y habilidades blandas “soft skills”.

Dentro del desempeño laboral se determinan como importantes a factores como la capacidad de resolución de conflictos y el trabajo en equipo, ya que, si estas se dan de manera satisfactoria las interacciones entre colaboradores y/o jefes superiores estará libre de disputas o conflictos de intereses, los cuales retrasan y reducen la productividad y afectan el clima laboral.

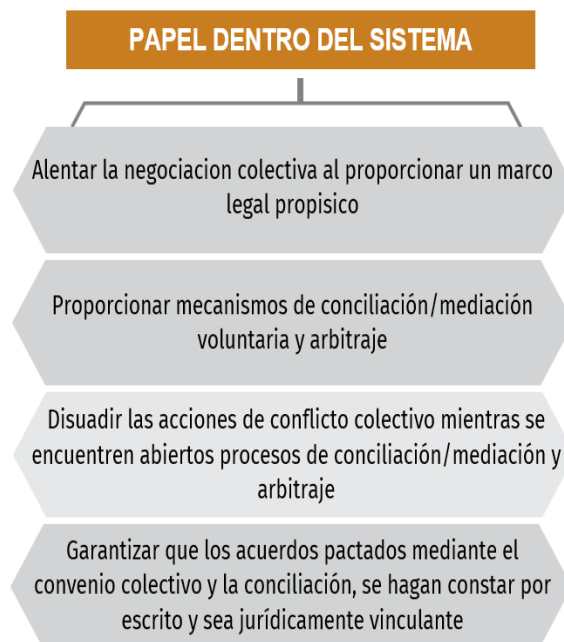
En la publicación “Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para la mejora del rendimiento” se menciona lo siguiente:

Un sistema eficaz de gestión de conflictos tiene por objetivo, en primer lugar, la prevención y, en segundo lugar, la resolución disciplinada y pacífica de todo conflicto que surja a pesar de las acciones de prevención adoptadas, principalmente por medio de acciones de las mismas partes en conflicto. (Centro Internacional de Formación de la OIT, 2013, p. 25)

Adoptar estas medidas puede prevenir y resolver conflictos dentro de los equipos de trabajo de la organización, por ejemplo, potenciar el compromiso frente a un interés en común dentro del equipo permitirá que la colaboración sea eficaz y los resultados satisfactorios. La alta jerarquía de las organizaciones cumple un papel muy importante dentro de estos sistemas de trabajo y resolución de conflictos, comprendiendo las siguientes acciones:

Figura 13

Rol de la alta jerarquía en las organizaciones



Fuente: Elaboración propia en base a la lectura del texto "Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para la mejora del rendimiento" (Centro Internacional de Formación de la OIT, 2013, p. 25)

Teniendo en cuenta estos puntos “todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo” (Caicedo, 2015, p.13).

C. Dimensión Factores actitudinales.

Los factores actitudinales influyen el desempeño laboral, ya que se comprende como una serie de comportamientos que determinan el cumplimiento de objetivos. Al respecto, Flores et al. (2020) mencionan que estos factores “son una serie de rasgos o atributos que hacen distintivo a cada individuo, determinando ser útil para la organización a la cual labore” (p.9).

Chiavenato (como se cita en Flores et al., 2020) afirma que:

El desempeño laboral de una persona puede evaluarse a través de factores previamente definidos y valorados los cuales son: factores actitudinales: actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, presentación personal, creatividad y capacidad de realización. Así mismo los factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, calidad, comprensión de la situación. (p. 9)

El siguiente grafico se describe algunos factores actitudinales resaltantes e importantes para un de un individuo.

Figura 14

Factores actitudinales



Fuente: Elaboración propia en base al texto "Talento humano en las MiPymes e instituciones del departamento de Chontales", (Flores et al., 2020, pp. 10-11).

En este sentido, respecto a los factores actitudinales son un conjunto atributos o características que permiten observar la utilidad de la una persona desempeñando una determinada tarea, es decir la formación y capacidad obtenida de desenvolverse tanto en la sociedad, trabajo y hacia sí mismo. Potenciando su desempeño en su entorno laboral.

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de la Variable I

VARIABLE I	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura Organizacional	"Congruencia que existe entre los Principios Corporativos, Valores Corporativos, Ética Empresarial, Normas de Comportamiento, Reglas de la Organización, y Clima Organizacional, el balance adecuado de estos demuestra a la sociedad cual es la cultura organizacional de la empresa" (Cepeda, 2016, pág. 25)	Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la "cultura organizacional" y el "desempeño laboral" de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco S.R.L. en el año 2022. , se determinó 3 dimensiones de la variable independiente cultura organizacional, los cuáles serán considerados a través de la aplicación de cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la empresa seleccionada para el estudio.	D1 Artefactos de la cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral - Política organizacional - Normas - Capacitaciones - Recompensa y reconocimiento 	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">4 y 5</p>	Cuestionario de encuesta	ESCALA LIKERT (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferencia (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2 Creencias y valores	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de creencias - Sistema de valores - Practica de valores - Identidad 	<p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p>		
			D3 Supuestos básicos y subyacentes	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamientos - Creencias - Percepción y bienestar laboral - Participación 	<p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">10</p>		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Cuadro de operacionalización de la Variable II

VARIABLE II	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	Es el desarrollo de cada persona en función al cumplimiento de su jornada laboral, debe adecuarse a las necesidades y requerimientos de la empresa con el fin de desempeñar con eficacia, eficiencia y eficacia a las funciones asignadas, para alcanzar las metas propuestas en función con el éxito de la organización. (Pastor, 2018)	Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la "cultura organizacional" y el "desempeño laboral" de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco S.R.L. en el año 2022. , se determinó 3 dimensiones de la variable dependiente, los cuáles serán considerados a través de la aplicación de cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la empresa seleccionada para el estudio.	D1 Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Capacidad profesional - Calidad en el desarrollo de actividades 	<p style="text-align: center;">11 12 - 13</p>	Cuestionario de encuesta	<p style="text-align: center;">ESCALA LIKERT</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>
			D2 Competencias y habilidades blandas "soft skills"	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Habilidades de comunicación - Gestión de conflictos - Habilidades - Relaciones interpersonales 	<p style="text-align: center;">14 15 16 - 17</p>		
			D3 Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Actitud - Proactividad - Compromiso 	<p style="text-align: center;">- 18 19 20</p>		

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

Se determinan que los enfoques de investigación más utilizados se basan en cualitativo, cuantitativo y el enfoque mixto. Al respecto, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) refieren que estos enfoques “constituyen rutas posibles para resolver problemas de investigación. Todos resultan igualmente valiosos y son, hasta ahora, los mejores métodos para investigar y generar conocimientos” (p. 2).

Por un lado, “la investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos” (Sánchez, 2018, p.3). Esta definición muestra similitud con la de Pimienta (2017) quien menciona que “este modelo de investigación se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores, estadísticas asociadas con el objeto de estudio” (p. 59).

En cuanto al enfoque cualitativo, Pimienta (2017) refiere que “este tipo de enfoque se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como la realización de entrevistas, así como a observación directa y el análisis documental” (p. 61).

Al respecto Dzul (2015) menciona que “ambos enfoques buscan resolver problemas o producir conocimiento en el campo científico” (p. 4).

Para la presente investigación se empleó el enfoque cuantitativo, dado que comprende el uso de la estadística y operaciones numéricas para obtener datos que ayuden a corroborar y determinar “la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. en el año 2022”.

4.2. Tipo de Investigación

De acuerdo a la bibliografía consultada existen dos tipos de investigación, la básica y la aplicada. La investigación aplicada “tiene como objetivo principal la búsqueda de consolidación del saber, así como la aplicación de los conocimientos cultural y científico, y la producción de tecnología al servicio de la sociedad” (Pimienta, 2017, p. 9). Asimismo, Baena (2017) refiere que “la investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción” (p. 18).

En cuanto a la investigación básica, esta se centra en “la búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, sin considerar sus posibles aplicaciones prácticas. Es decir, su objetivo es profundizar los conocimientos acerca de la realidad” (Pimienta, 2017, p. 9). Se determina que la presente investigación es de tipo básica, ya que se propuso a través del diseño de estrategias, correlacionar variables y a partir de los resultados hallar el conocimiento de la correlación entre variables, asimismo no se ha cambiado ninguna realidad, solo se ha observado ésta para tener conocimiento de la situación.

4.3. Alcance de Investigación

La investigación por su alcance puede ser exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativo. Al respecto se dice que las investigaciones son correlacionales cuando “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 36). En el presente trabajo se utilizó el nivel correlacional ya que, se pretende recolectar información acerca de las variables de estudio y hacer la medición correspondiente que permita conocer su relación.

4.4. Métodos de Investigación

Panta (2017) refiere que la investigación que desarrolla procesos que sean sistemáticos, disciplinados y controlados relacionándolos con métodos de investigación los cuales son 2 principalmente: inductivo y deductivo.

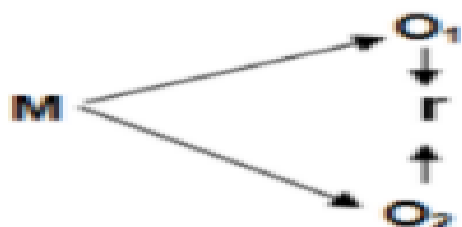
El método deductivo, “permite estructurar mediante los que se infieren u obtienen conclusiones o juicios generales, a partir de una o varias premisas o afirmaciones

verdaderas. De esta manera se exponen conceptos y definiciones para obtener conclusiones y consecuencias” (Pimienta, 2017, p. 45). Lo mismo refiere Baena (2017) “la deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema” (p. 34).

Para el presente estudio, se utilizó el método deductivo ya que se desarrollarán procesos para obtener conclusiones finales específicas en base al estudio e inferencias de premisas e hipótesis generales.

4.5. Diseño de Investigación

“En la ruta cuantitativa, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para responder a las preguntas de investigación exploratorias o descriptivas” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 150). En ese sentido, se despliegan diseños experimentales y no experimentales. Esta investigación usará el diseño no experimental correlacional transversal, ya que se recolectarán los datos en un determinado periodo, analizando las variables de estudio que corresponden a la cultura organizacional y desempeño laboral.



Donde:

M= Muestra Trabajadores de la empresa de transportes Experso Nacional Cerro de Pasco S.R.L.

O1= Cuestionario de Cultura organizacional

O2= Cuestionario de desempeño laboral

R = Relación entre las variables

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

“Población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación” (Bernal Torres, 2016, p. 213). Por otro lado, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) lo definen como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 199). En ese sentido, para la presente investigación se toma como población a los colaboradores de la empresa Transporte Expreso Nacional Cerro Pasco SRL, los cuales se constituyen como 80 personas que desarrollan actividades laborales en dicha entidad.

4.6.2. Muestra.

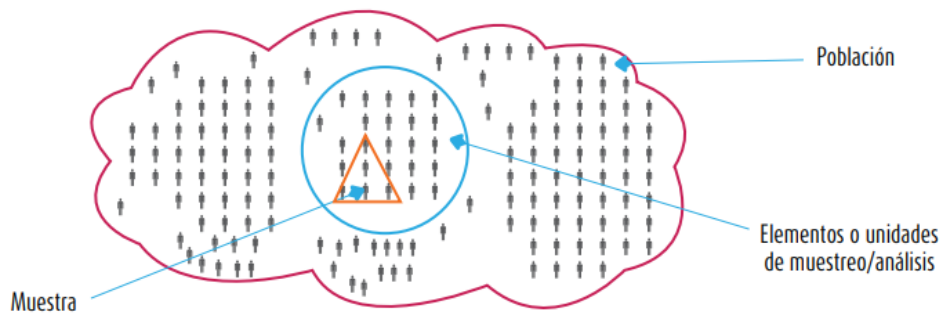
Bernal (2016) menciona que la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectúa la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 213). Por su parte Baena (2017) lo define como “parte representativa del universo de estudio. La muestra se obtiene por diversos procedimientos que comprenden dos grandes rubros, el muestreo probabilístico y el no probabilístico” (p. 125). Adicionalmente a ello, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) mencionan que la muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196).

A. *Unidad de análisis.*

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) refieren que es “la que al final constituye o produce los datos o información que se examinará mediante procedimientos estadísticos” (p. 218).

Figura 15

Representación de una muestra



Fuente: Hernández et al. (2014)

B. Tamaño de la muestra.

Bernal (2016) “el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística; por ello es necesario conocer las técnicas o métodos de muestreo” (p. 212).

C. Selección de la muestra.

Como mencionan Ñaupas et al. (2014), la muestra es el “subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo” (p. 246).

Para tener una fiabilidad en la muestra tomada depende de un factor importante, como menciona Arias (2016) que “la muestra con que se realice el experimento sea sistemáticamente estimada y seleccionada para que haya representatividad de sus resultados y los mismos puedan generalizarse, tanto a otras poblaciones como a otros contextos” (p. 149).

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente la fórmula de población finita.

$$n = \frac{N * (z^2 \alpha) (p)(q)}{e^2 * (N-1) + (z^2 \alpha) * (p) (q)}$$

Donde:

Z: Nivel de Confianza = 1.96
p: Probabilidad a favor = 0.5
q: Probabilidad en contra = 0.5
N: Población = 80 colaboradores
e: Error de estimación = 0.05
n: Tamaño de la muestra = 66 colaboradores

4.6.3. Técnicas.

“La técnica juega un papel muy importante en el proceso de investigación científica, a tal grado que se le puede definir como la estructura del proceso de la investigación científica” (Baena, 2017, p. 68).

Baena (2017) menciona que “la encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82). Es por ello que se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos.

4.6.4. Instrumento.

Un trabajo de investigación como menciona Cevallos et al. (2017) debe “contar con los instrumentos de recolección de datos que respondan a los criterios de validez, confiabilidad y discriminación, como mínimos requisitos para lograr un informe científicamente valido” (p. 18).

Para la recolección o búsqueda de datos se optó por la utilización de cuestionarios los cuales serán aplicados a la muestra de colaboradores que fue obtenida de la población representada por la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro Pasco S.R.L.

4.7. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

4.7.1. Confiabilidad.

En una investigación el nivel de similitud de las respuestas o datos contenidos está representado por la confiabilidad, es así como podemos entender lo siguiente. Por su parte Maya (2014) menciona que existe “un mayor grado de confiabilidad en la medida en que citamos a los autores que hemos consultado a lo largo de nuestra investigación” (p. 65). En ese sentido, se realizó la confiabilidad del instrumento para ambas variables:

Tabla 5

Rangos y Magnitudes de Confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998)

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se calcula el coeficiente “Alfa de Cronbach” mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Análisis de confiabilidad Variable I

Se ocupó una muestra piloto de n=66 trabajadores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco – 2022, a quienes se aplicó previamente el instrumento, para determinar el desarrollo de la Cultura Organizacional y constatar la confiabilidad del instrumento.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento - Variable I

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,875	10

Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

Se observa que en la escala de Cultura organizacional el coeficiente Alfa de Cronbach (0,875) presenta “excelente confiabilidad” (según la tabla 5), ya que se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99.

Tabla 7*Confiabilidad del instrumento según ítems - Variable I*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	30,98	41,646	0,677	0,856
i2	31,14	42,458	0,608	0,862
i3	31,61	46,427	0,341	0,883
i4	31,30	42,614	0,571	0,865
i5	31,11	40,527	0,733	0,851
i6	30,77	44,701	0,669	0,860
i7	30,98	44,446	0,551	0,866
i8	30,94	43,873	0,589	0,864
i9	31,05	43,367	0,616	0,862
i10	30,89	43,112	0,668	0,858

Tabla 8*Otras formas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,769
		N de elementos	5 ^a
	Parte 2	Valor	0,800
		N de elementos	5 ^b
	N total de elementos		10
Correlación entre formularios			0,765
Coefficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,867
	Longitud desigual		0,867
Coefficiente de dos mitades de Guttman			0,863
a. Los elementos son: i1, i2, i3, i4, i5.			
b. Los elementos son: i6, i7, i8, i9, i10.			

Se observa los resultados de haber aplicado un segundo método para comprobar la confiabilidad del instrumento, el cual corresponde a las “dos mitades de Guttman”. Se comprueba una excelente confiabilidad del instrumento, además que, las 5 últimas preguntas tienen un valor de (0,800) lo cual representa una mayor confiabilidad que en las primeras 5 preguntas (0,769).

Análisis de confiabilidad Variable II

Se ocupó una muestra piloto de n=66 trabajadores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco – 2022, a quienes se aplicó previamente el instrumento, a fin de estimar el desarrollo del desempeño laboral y constatar la confiabilidad del instrumento.

Tabla 9*Confiabilidad del instrumento - Variable II*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,894	10

Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

Se observa que en la escala de Desempeño laboral el coeficiente Alfa de Cronbach (0,894) presenta “excelente confiabilidad” (según la tabla 5), ya que se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99.

Tabla 10*Confiabilidad del instrumento según ítems - Variable II*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	36,35	23,677	0,584	0,891
i2	36,09	26,515	0,477	0,893
i3	36,03	24,984	0,621	0,884
i4	35,98	24,077	0,794	0,873
i5	36,14	25,135	0,556	0,889
i6	36,02	26,107	0,631	0,885
i7	36,11	24,742	0,663	0,881
i8	36,02	25,523	0,699	0,880
i9	36,08	23,671	0,846	0,869
i10	36,02	25,154	0,590	0,886

Tabla 11*Otras formas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,777
		N de elementos	5 ^a
	Parte 2	Valor	0,852
		N de elementos	5 ^b
	N total de elementos		10
Correlación entre formularios			0,788
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,882
	Longitud desigual		0,882
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,881
a. Los elementos son: i1, i2, i3, i4, i5.			
b. Los elementos son: i6, i7, i8, i9, i10.			

Se observa los resultados de haber aplicado un segundo método para comprobar la confiabilidad del instrumento, el cual corresponde a las “dos mitades de Guttman”. Se comprueba una excelente confiabilidad del instrumento, además que, las 5 últimas preguntas tienen un valor de (0,852)

lo cual representa una mayor confiabilidad que en las primeras 5 preguntas (0,777).

4.7.2. Validez.

La metodología de una investigación de naturaleza cuantitativa como la del presente documento se fundamenta en la construcción y medición de variables, dimensiones y otros indicadores, por ello estos datos “tendrán validez si son verificables o no, lo cual quiere decir que deben ser observados y constatados de alguna forma” (Cevallos et al., 2017, p. 7). En la presente investigación la validez de medición del instrumento fue determinada la evaluación de dos especialistas (Apéndice C).

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados y análisis

5.1.1. Resultados de la variable Cultura organizacional.

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la escala sobre la “cultura organizacional” en la empresa Expreso Nacional Pasco SRL, en el periodo 2022.

Tabla 12

Estadísticos de los puntajes de Cultura organizacional en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL. 2022

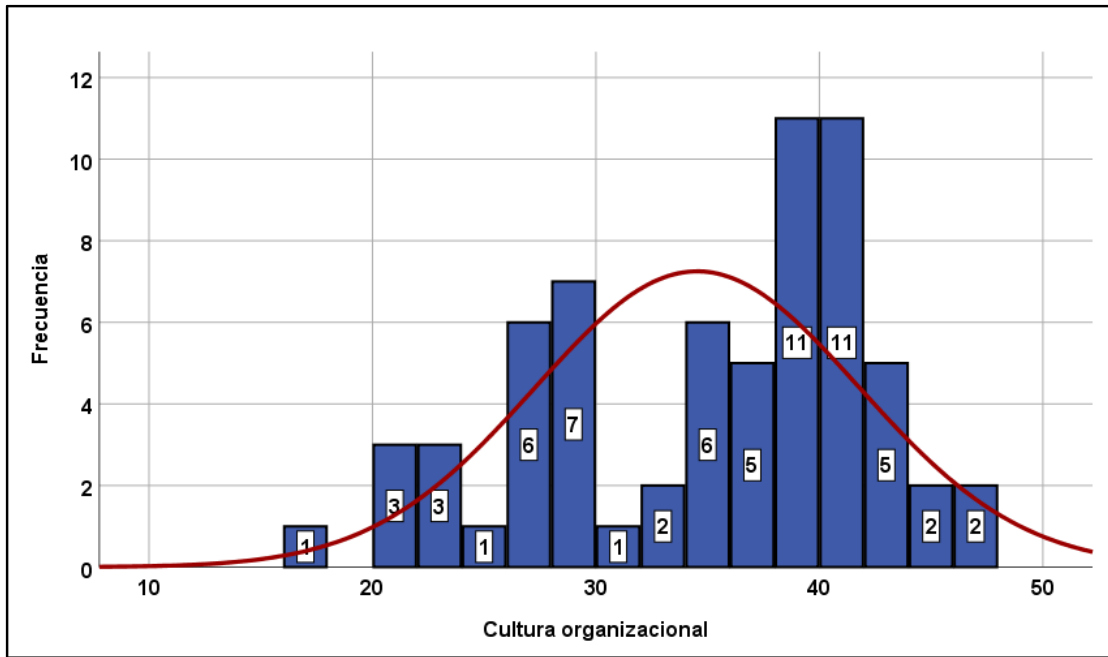
Estadísticos	Valor
Media	34,53
Desviación estándar (s)	7,26
Coefficiente de variabilidad (CV%)	21,03%
Puntaje mínimo	17
Puntaje máximo	47

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Cultura organizacional

Interpretación: La Tabla 12 muestra que el puntaje promedio en la escala de “cultura organizacional” de los colaboradores de la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022 es de 34,53 en una escala de 10 a 50 puntos, con una moderada dispersión de los puntajes (7,26) y una variabilidad del 21,03% lo que nos indica la homogeneidad de los valores al no superar el 33,33 %.

Figura 16

Histograma de los puntajes de la escala sobre Cultura Organizacional



Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Niveles de Cultura organizacional en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022

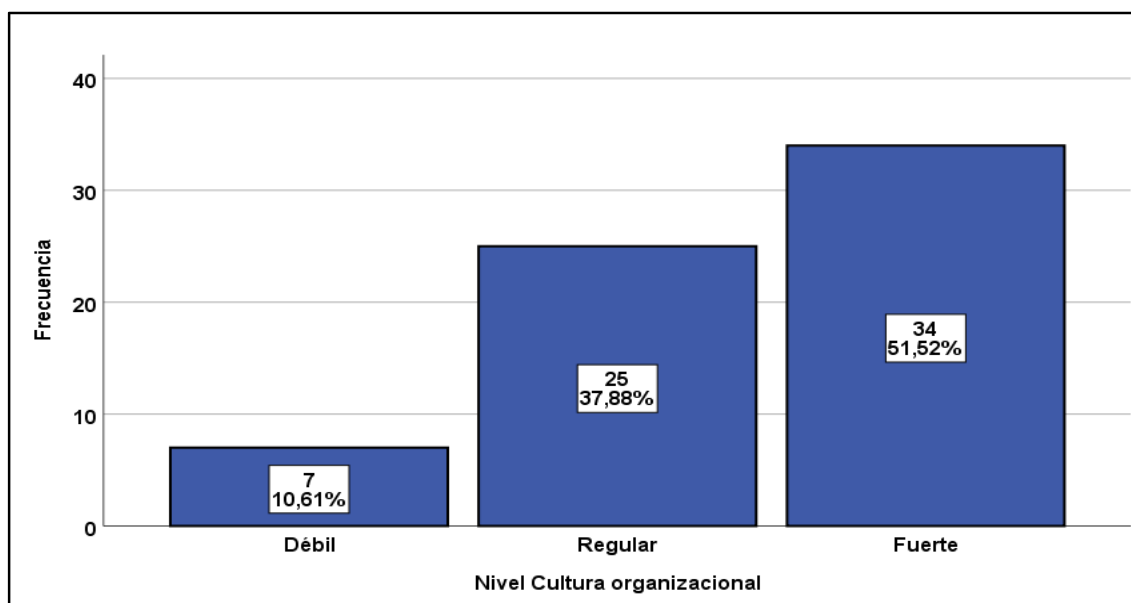
Niveles	Baremo	fi	%
Débil	10 a 23	7	10,60%
Medio	24 a 36	25	37,88%
Fuerte	37 a 50	34	51,52%
Total		66	100,00%

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Cultura Organizacional.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 19, se aprecia que, de los 66 encuestados, los cuales son colaboradores de la Empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022, 34 (51,52%) afirman la Cultura organizacional tiene un nivel “fuerte”, mientras que 25 (37,88%) de los colaboradores encuestados señalan que el nivel es medio (20,00%) y 7 (10,60%) de los encuestados refieren que el nivel de Cultura organizacional en la empresa es “débil”.

Figura 17

Niveles de Cultura organizacional en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022



Fuente: Elaboración a partir de la Tabla 13.

Tabla 14

Niveles de las dimensiones Cultura organizacional

Niveles	Dimensiones de la Cultura Organizacional					
	Artefactos		Valores y creencias		Supuestos básicos y subyacentes	
	fi	%	fi	%	fi	%
Débil	10	15,15	4	6,06	4	6,06
Medio	28	42,42	24	36,36	26	39,39
Fuerte	28	42,42	38	57,58	36	54,55
Total	66	100,00	66	100,00	66	100,00

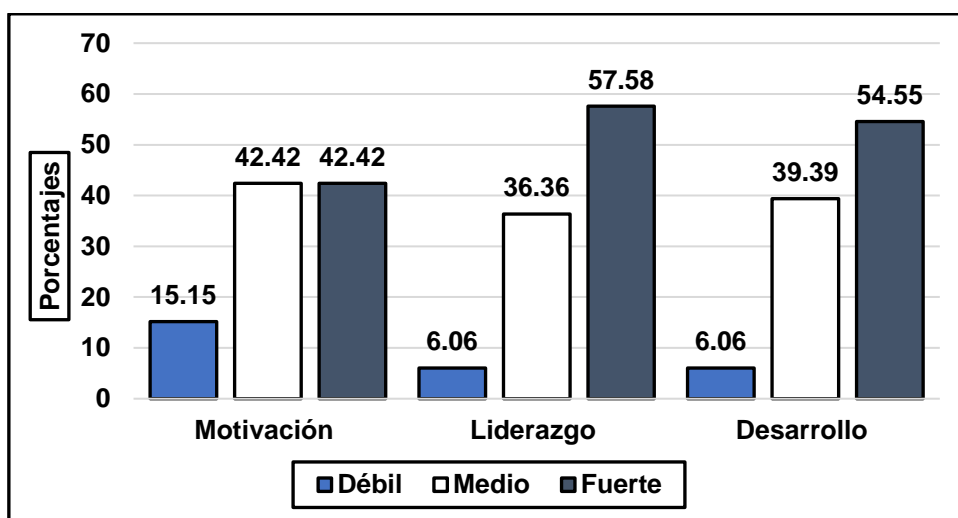
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 14 y figura 20, que existe una predominancia de los colaboradores de la empresa interprovincial de pasajeros Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022, por señalar que las tres dimensiones de Cultura organizacional tienen un nivel “fuerte”; estos valores se despliegan para Artefactos 28 (42,42%); Valores y creencias 38 (57,58%) y Supuestos básicos y subyacentes 36 (54,55%). También se observa que, un número significativo de colaboradores señalan

que las dimensiones de Cultura organizacional en la empresa tienen un nivel medio: Artefactos 28 (42,24%), Valores y creencias 24 (36,36%), Supuestos básicos y subyacentes 26 (39,39%), además se aprecia que 4 (6,06%) de los encuestados respecto a las últimas dos dimensiones afirman que tienen un nivel “débil”.

Figura 18

Niveles de las dimensiones de Cultura organizacional



Fuente: Elaboración a partir de la Tabla 14.

5.1.2. Resultados del Desempeño laboral.

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la escala sobre el “desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022”.

Tabla 15

Estadísticos de los puntajes de Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022

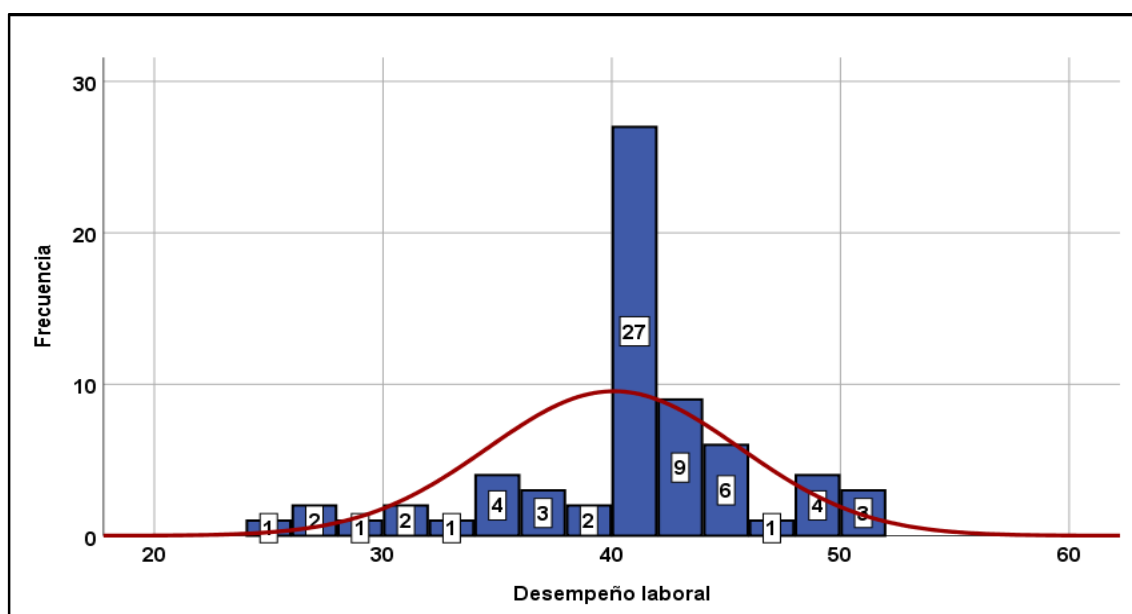
Estadísticos	Valor
Media	40,09
Desviación estándar (s)	5,52
Coficiente de variabilidad (CV%)	13,77%
Puntaje mínimo	25
Puntaje máximo	50

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre el desempeño laboral

Interpretación: La tabla 15 muestra que, el puntaje promedio de la escala sobre el “desempeño laboral” en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022, es de 40,09 en una escala de 10 a 50 puntos, con una moderada dispersión de los puntajes (5,518) y una variabilidad del 13,77% indicando la homogeneidad de los valores al no superar el 33,33%.

Figura 19

Histograma de los puntajes de la escala sobre el Desempeño laboral



Fuente: Elaboración a partir de la tabla 15.

Tabla 16

Niveles del Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022

Niveles	Baremo	Fi	%
Bajo	10 a 23	0	00,00%
Regular	24 a 36	14	21,21%
Alto	37 a 50	52	78,79%
Total		66	100,00%

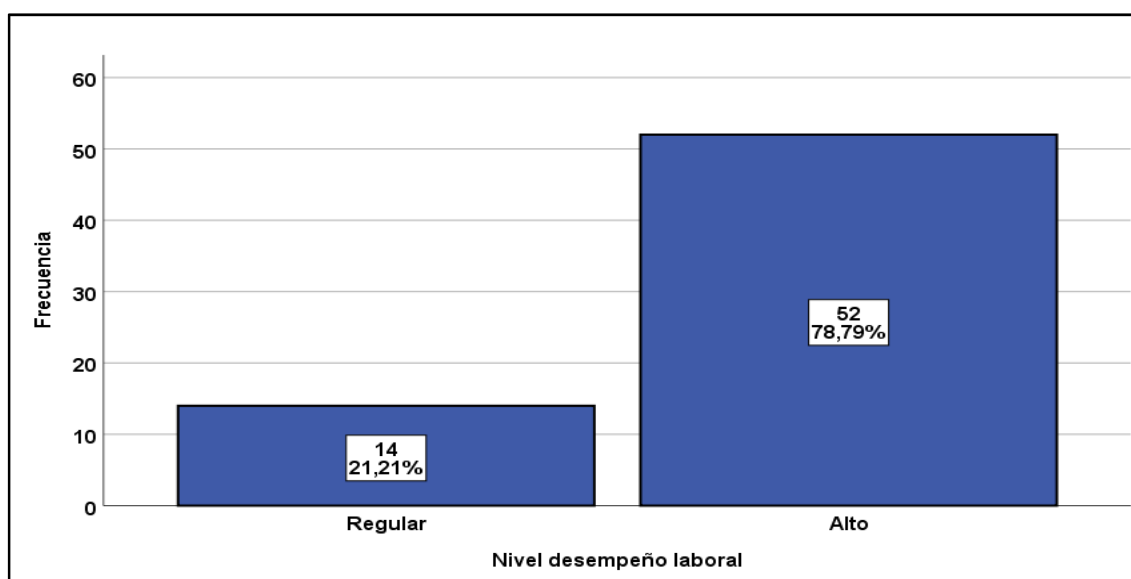
Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre el desempeño laboral.

Interpretación: En la tabla 16 y figura 22, se aprecia que, de los 66 encuestados, los cuales son colaboradores de la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022, 52 (78,79%) afirman que el

desempeño laboral tiene un nivel “alto”, mientras que 14 (21,21%) de los colaboradores encuestados señalan que el nivel es regular, por lo tanto, ninguno de los colaboradores señalan que el desempeño laboral tiene un nivel bajo.

Figura 20

Niveles del Desempeño laboral en la Empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL 2022



Fuente: Tabla 5.

Tabla 17

Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral

Niveles	Dimensiones del Desempeño laboral					
	Productividad laboral		Competencias y habilidades blandas		Factores actitudinales	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	2	3,03	1	1,52	1	1,52
Regular	15	22,73	9	13,64	11	16,67
Alto	49	74,24	56	84,85	54	81,82
Total	66	100,00	66	100,00	66	100,00

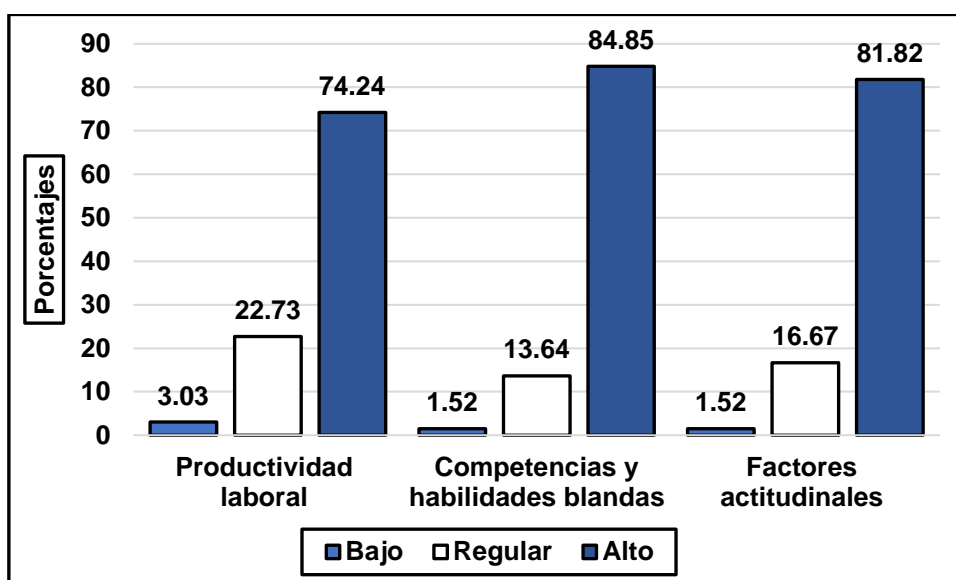
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa, en la tabla 17 y figura 23, que la mayoría de los 66 colaboradores encuestados de la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022, afirman que las dimensiones de la variable

“desempeño laboral” tienen un nivel alto, esto corresponde a Productividad laboral 49 (74,24%); Competencias y habilidades blandas 56 (84,85%) y Factores actitudinales 54 (81,82%). También se observa que, un número significativo de colaboradores que señalan que las dimensiones de Desempeño laboral tienen un nivel regular: Productividad laboral 15 (22,73%), Competencias y habilidades blandas 9 (13,64%), Factores actitudinales 11 (16,67%), además se aprecia que solo 2 (3,03%) colabores señalan que la productividad laboral tiene un nivel bajo.

Figura 21

Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral



Fuente: Elaborado a partir de Tabla 6.

5.1.3. Relación entre las variables.

La relación entre las variables de investigación se describe a continuación: Cultura organizacional y el Desempeño laboral de la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, en el periodo 2022.

Prueba de normalidad de la variable (Kolmogórov-Smirnov) **n = 66**

Formulación de las hipótesis Nula (Ho) y Alterna (Hi)

Ho: La distribución de la variable proviene de una distribución normal

H1: La distribución de las variables no proviene de una distribución normal.

En función al programa SPSS versión, se encontraron los valores correspondientes, obteniendo así la siguiente tabla:

Tabla 18*Prueba de Normalidad de las variables*

	Kolmogórov-Smirnov			Conclusión
	Estadístico	gl	Sig.	
Cultura Organizacional	0,153	66	0,001	No es normal
Desempeño laboral	0,251	66	0,000	No es normal

Fuente: Elaboración propia.

Regla de decisión:**Si $p\text{-valor} \leq 0,050 = 5\%$ se acepta H1**Si $p\text{-valor} > 0,050 = 5\%$ se acepta Ho

En la tabla se puede observar el p-valor de las variables: Cultura organizacional (0,001) y Desempeño laboral (0,000), los cuales son inferiores al nivel de significancia ($\alpha = 0,050 = 5\%$), entonces, se acepta la hipótesis alterna H1: La distribución de las variables no provienen de una distribución normal, por lo que, se concluye que se debe utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman a la hora de comprobar la hipótesis de investigación.

Tabla 19*Correlación de los puntajes de Cultura organizacional y desempeño laboral de la empresa Expreso SRL*

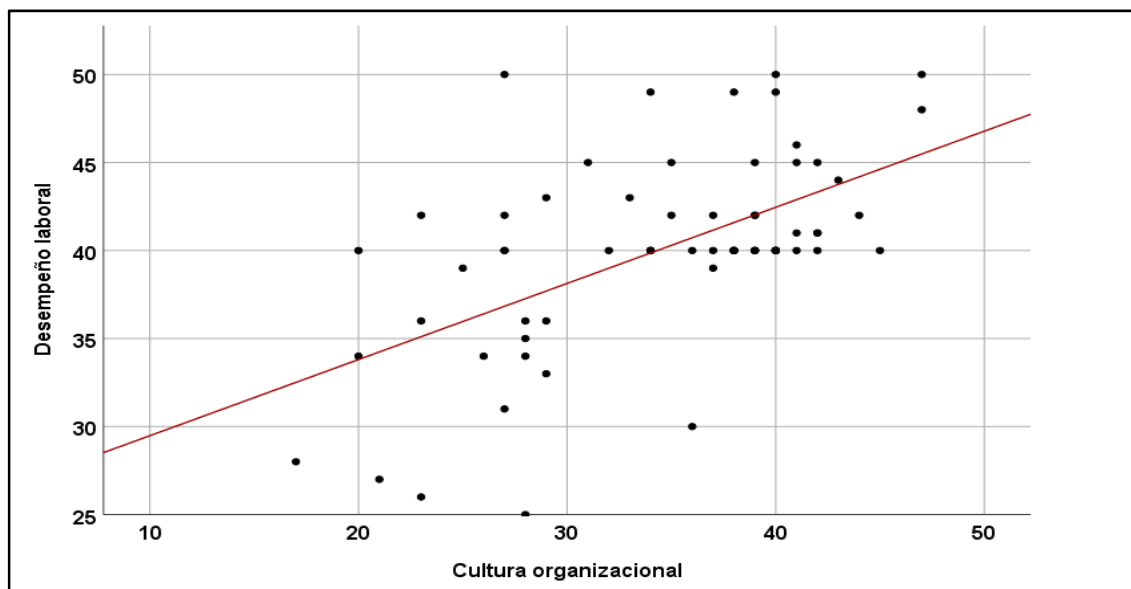
		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Cultura	Coefficiente de correlación	0,511**
	organizacional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	66

** La correlacion es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) Fuente: Elaboracion propia.

En la tabla 19 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es ($r_s = 0.511$), por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva significativa entre el resultado de la escala de cultura organizacional y el desempeño de Expreso SRL., debido a que el valor de p (0.000) es mínimo e inferior a la significancia ($\alpha = 5\% = 0.050$).

Figura 22

Diagrama de dispersión de los puntajes de Cultura organizacional y desempeño laboral de la empresa Expreso SRL



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

Correlación de los puntajes de las dimensiones de la Cultura organizacional y la variable desempeño laboral

	Dimensiones de Cultura Organizacional	Desempeño laboral	Sig. Bilateral
Rho de	Artefactos	0,438	0,000
Spearman	Valores y creencias	0,484	0,000
	Supuestos básicos y subyacentes	0,523	0,000

***La correlacion es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboracion propia”.

La tabla 20 muestra los coeficientes de correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable Cultura organizacional con la variable Desempeño laboral, se encontró que, en cuanto a las tres dimensiones que se desprenden de la variable independiente de manera conjunta tienen “correlación positiva” y “significativa” con la variable dependiente (desempeño laboral), ya que la significativa bilateral obtenida en cada uno de ellos es menor a 5% ($\alpha = 0,050$): Se muestra una relación significativa entre Artefactos (0,000), Valores y creencias (0,000) y Supuestos básicos y subyacentes (0,000) con el

desempeño laboral de la empresa de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022. Es decir, en cuanto la empresa aplique los artefactos como medio para fortalecer la cultura organizacional se dará un mejor desempeño laboral de los colaboradores, de la misma manera con un desarrollo y fortalecimiento de los valores y creencias, supuestos básicos y subyacentes.

5.1.4. Prueba de hipótesis.

A. Prueba de hipótesis general.

La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : La cultura organizacional no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

$H_0: \rho=0$

H_1 : La cultura organizacional se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. 2022.

$H_1: \rho \neq 0$

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Se emplea una Prueba no paramétrica: Rho de Spearman, dado que la variable Cultura organizacional (0,001) y la variable Desempeño laboral (0,000) no provienen de una distribución normal.

Regla de decisión:

Tabla 21

Prueba de la hipótesis general mediante rho de Spearman

		Desempeño laboral
Cultura organizacional	Correlación de Spearman	0,511**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	66

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión: La prueba Rho de Spearman entre la variable independiente “cultura organizacional” y la variable dependiente “desempeño laboral” muestra que el nivel de significancia (0.000) es inferior al p-valor (0.050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes de la Cultura organizacional y el desempeño laboral, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza .

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis general de investigación: “La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”.

En base a estos resultados se puede llegar a la conclusión que, en tanto la empresa tenga una cultura organizacional “fuerte” es decir con un excelente clima laboral, un sistema de recompensas y reconocimiento, valores y creencias compartidas dentro de la organización y, en general un bienestar laboral, en efecto existirá un mejor desempeño laboral de los colaboradores, esto en relación a una mejora de su productividad, sus competencias, habilidades y al desarrollo de actitudes positivas dentro de la empresa.

B. Prueba de hipótesis específicas.

a. Hipótesis específica 1.

Los artefactos de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco, S.R.L., 2022.

Formulación de H₀ y H₁:

H₀: Los artefactos de la cultura organizacional no se correlacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco, S.R.L., 2022

H₀: $\rho=0$

H₁: Los artefactos de la cultura organizacional se correlacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco, S.R.L., 2022.

H₁: $\rho\neq 0$

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Se emplea una Prueba no paramétrica: Rho de Spearman, dado que la variable dimensión artefactos (0,001) y la variable Desempeño laboral (0,000) no provienen de una distribución normal.

Regla de decisión:

Tabla 22

Prueba de la hipótesis específica 1 mediante rho de Spearman

		Desempeño laboral
Artefactos	Correlación de Spearman	0,438**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	66

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión: La tabla 22 muestra la prueba Rho de Spearman entre la dimensión “artefactos” y la variable dependiente “desempeño laboral”, en el cual se aprecia que el nivel de significancia (0.000) es inferior al p-valor (0.050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H₀), es decir se acepta la hipótesis alterna (H₁), “entre los puntajes de los artefactos y el

desempeño laboral”, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza .

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis específica 1: “Los artefactos de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco, S.R.L., 2022”. Esto debido a que, el desarrollo de un excelente clima laboral, una política organizacional que se ajusta a las necesidades de los colaboradores, y un sistema de recompensas y reconocimiento, ayudarán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

b. Hipótesis específica 2.

Las creencias y valores de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : Las creencias y valores de la cultura organizacional no se correlacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

$H_0: \rho=0$

H_1 : Las creencias y valores de la cultura organizacional se correlacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

$H_1: \rho \neq 0$

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Se emplea una Prueba no paramétrica: Rho de Spearman, dado que la dimensión creencias y valores (0,000) y la variable Desempeño laboral (0,000) no provienen de una distribución normal.

Regla de decisión:

Tabla 23

Prueba de la hipótesis específica 2 mediante rho de Spearman

		Desempeño laboral
Creencias y valores	Correlación de Spearman	0,484**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	66

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión: La tabla 23 muestra la prueba Rho de Spearman entre la dimensión “creencia y valores” y la variable dependiente “desempeño laboral”, se aprecia que el nivel de significancia (0.000) es inferior al p-valor (0.050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna (H_1), “entre los puntajes de creencias y valores y el desempeño laboral”, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza .

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis específica 2, por lo tanto, se asevera que: “Las creencias y valores de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”. Esto debido a que, un “sistema de creencias y valores” que guían el comportamiento de los colaboradores y, que de la misma manera ellos se sientan identificados y lo comparten, dará como resultado una mejora de su desempeño laboral.

c. Hipótesis específica 3.

Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

Formulación de H₀ y H₁:

H₀: Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional no se correlacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

H₀: $\rho=0$

H₁: Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional se correlacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022.

H₁: $\rho\neq0$

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Se emplea una Prueba no paramétrica: Rho de Spearman, dado que la dimensión supuestos básicos y subyacentes (0,000) y la variable Desempeño laboral (0,000) no provienen de una distribución normal.

Regla de decisión:

Tabla 24

Prueba de la hipótesis específica 3 mediante rho de Spearman

		Desempeño laboral
Supuestos básicos y subyacentes	Correlación de Spearman	0,523**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	66

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión: La tabla 24 muestra la prueba Rho de Spearman entre la dimensión “supuestos básicos y subyacentes” y la

variable dependiente “desempeño laboral”, se aprecia que el nivel de significancia (0.000) es inferior al p-valor (0.050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, se acepta la hipótesis alterna (H_1), “entre los puntajes de supuestos básicos y subyacentes y el desempeño laboral”, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza .

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis específica 3: “Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”. Por lo que, se concluye que a medida que exista un bienestar laboral, buena participación y satisfacción por parte de los colaboradores, en consecuencia, se dará una mejora de su desempeño laboral.

5.2. Discusión de resultados

La validez de la hipótesis general se comprueba mediante la prueba de correlación estadística de Rho de Spearman, para lo cual primero formulamos una hipótesis alternativa (H_1), el cual concuerda con la hipótesis general:

“La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes interprovincial Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”, la cual se comprobó estadísticamente con $r_s = 0,511$ y un nivel de significancia 0,000.

El presente estudio tiene coincidencia con el trabajo de investigación de Benancio (2018), quien en su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle – 2018” obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y el “desempeño laboral” obteniendo un valor de correlación de 0.961, el cual fue medido a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Se encuentra coincidencias también con la investigación de Calero (2018) en donde el objetivo general fue “determinar la relación existente entre la cultura

organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí, Ecuador”. En dicho análisis se concluyó que existe un vínculo positivo entre las variables estudiadas. Además, el autor comprobó la una relación positiva existente entre las dimensiones tales como “trabajo en equipo, comunicación organizacional, valores organizacionales, estilo gerencial, eficiencia, rotación, recompensas” quienes tienen incidencia sobre el desempeño laboral”.

De igual forma, los resultados obtenidos coinciden también con la investigación de Chaoyang (2021), quién en su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica” obtuvo como resultado que la correlación entre las variables “cultura y desempeño laboral” es estadísticamente significativa, obteniendo en el coeficiente Rho de Spearman un valor de 0.779; siendo aceptada la hipótesis general planteada en su investigación.

Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Ureta (2018), en su tesis: “Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018” donde concluye que “la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral”, de modo que si la cultura en sus diversos factores desarrollan cambios positivos, de la misma manera el desempeño laboral resultará positivo.

De igual manera, coincidimos con los resultados del autor Zambrano (2016) quién concluye que la cultura organizacional tiene efectos positivos sobre el desempeño laboral de los distintos profesionales que laboran en el sector salud. Así mismo, menciona que la cultura organizacional mejora las variables relacionadas con las actitudes sociales y constituye una propuesta de valor que promueve de manera sostenida la eficacia de los grupos de trabajo.

Resultados parecidos a los encontrados por Benítez (2019), quién en su investigación obtuvo como resultado una correlación positiva fuerte entre “la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital general de Babahoyo, Ecuador”. El autor concluyó que la falta de comunicación entre los líderes de equipos y los demás colaboradores afectó directamente a la cultura organizacional del hospital y que, debido a la falta de conocimiento el desempeño

laboral, se vio afectado dentro de dicha institución, por ello plantea un programa estratégico para fortalecer la comunicación y la relación entre los colaboradores.

Coincidimos también con el estudio de Rojas (2019), quién determina mediante el coeficiente de correlación “R de Pearson” que “existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión”, en Pasco, con $p \leq 0,000$. Además, que la dimensión de cultura de la organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral y esto se denota con un resultado de $p \leq 0,004$.

De igual manera, coincidimos con los resultados del autor Salazar (2021), en su estudio “Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanza en la empresa NRG Perú S.A. - 2019”. Se determinó que “existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral” siendo esta de tipo directa, por lo tanto, el autor concluye que, si la empresa tiene una “buena cultura organizacional”, entonces aumentará el “nivel de desempeño laboral de los colaboradores del departamento de finanzas en la empresa NGR Perú”.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Chagray & Maguiña (2020) quienes, en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana”, concluyeron que “el clima clima organizacional influye positivamente en el desempeño de los colaboradores”; afirman, además, que el desarrollo del liderazgo y el fomento de las relaciones interpersonales mejoran significativamente el desempeño laboral.

Carrillo (2018) concluye que “la cultura organizacional tiene relaciones fuertes y directas con el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas”; además, determina que el tipo de cultura que predomina en las cooperativas ecuatorianas es la integrativa y exigente, por ello predominan resultados favorables para el desempeño de los colaboradores a corto plazo.

En cuanto a la relación entre estas dos variables, en el estudio de De la Torre y Afan (2017), se verificó una relación fuerte y significativa entre las variables de “cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores dentro del área de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú”. Basando sus conclusiones en el respaldo de las relaciones fuertes y directas entre la cultura organizacional y el

desempeño laboral , siendo la primera variable la que condiciona el rendimiento y desarrollo de cada colaborador.

Sin embargo, estos resultados se contrastan con la investigación de Marcillo (2021), ya que encontró que no existe relación directa entre la “cultura organizacional” y el “desempeño laboral” a pesar de que las empresas como parte del estudio no contaban una cultura organizacional adecuada, sin embargo, concluye que pese a la inexistencia de una relación directa entre las variables de estudio es recomendable mejorar la cultura organizacional en el sector ferretero, para que se consoliden y tengan un crecimiento sostenido debido al cumplimiento de las actividades organizacionales por parte de los colaboradores.

En relación a la hipótesis específica 1: “Los artefactos de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”, la cual se corroboró estadísticamente con $r_s= 0,438$ y un nivel de significancia 0,000.

Se encontró coincidencia con los resultados de Ureta (2018), quién concluye que la dimensión de artefactos como parte de “la cultura organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú”. De esta manera, se concluye que, si los “artefactos de la cultura organizacional” tales como las instalaciones, el lenguaje, la vestimenta o los mitos cambian positivamente, de la misma manera el desempeño laboral también tendrá cambios positivos.

Estos resultados se asemejan a los de Vargas & Flores (2019), quienes lograron determinar que el desempeño laboral de las diferentes bibliotecarias de la ciudad de Mérida, México se ve influenciado por el progreso y avance de la “cultura organizacional” y la “satisfacción laboral”. Asimismo, sostienen que los artefactos de la cultura organizacional son predictores del desempeño laboral y que, estos incluyen aspectos como la “responsabilidad/calidad, la actitud de servicio, la comunicación, el trabajo en equipo y la protección al medio ambiente”.

En relación a la hipótesis específica 2: “Las creencias y valores de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño

laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”, la cual se validó estadísticamente con $r_s= 0,484$ y un nivel de significancia 0,000.

Existe coincidencia con la investigación desarrollada por Chaoyang (2021), quien encontró “relación directa y significativa entre la dimensión valores y creencias de la cultura organizacional y el desempeño laboral en los empleados de una empresa minera de Ica”; por ello el autor recalca la importancia de fomentar y fortalecer los valores culturales, dentro de una entidad en relación con el “desempeño laboral”.

Por otro lado, en la investigación de Jaime (2021) el autor concluye que dentro del sector de MiPymes en el cantón, Ecuador, hubo ausencia de misión, visión, valores y creencias dentro de las organizaciones estudiadas, así como la falta de identidad de la organización; ello incidió en el desempeño laboral de los colaboradores de forma negativa en este sector comercial, ya que la ausencia de estos elementos clave como parte de una fuerte cultura organizacional provoca una falta de sentido de pertenencia en temas como “valores, planificación de sus actividades, reconocimiento, identificación y en el comportamiento de los colaboradores”.

En relación con la hipótesis específica 3: “Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., 2022”, la cual se validó estadísticamente con $r_s= 0,523$ y un nivel de significancia 0,000.

Estos resultados se contrastan con los resultados de Ureta (2018), quien concluye que “la dimensión de supuestos básicos de la cultura organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los colaboradores pertenecientes al área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018”. De tal manera que, si los supuestos básicos como parte fundamental de la cultura organizacional tales como los pensamientos, sentimientos y percepciones tienen cambios o un desarrollo positivo, el desempeño laboral de los colaboradores también sufrirá cambios positivos.

En la investigación de Benítez (2019), las principales conclusiones a las que arriba es que los supuestos básicos y subyacentes como parte de la “cultura

organizacional” tienen relación positiva con el “desempeño y productividad laboral”, además menciona que los supuestos básicos son aquellos aspectos intrínsecos como los sentimientos y creencias, los que deben ser desarrollados en los colaboradores para mejorar su desempeño laboral. Además, cultura organizacional requiere adaptabilidad, compromiso, honestidad y alineación, por lo tanto, debe haber dirección, desarrollo de habilidades, empoderamiento y trabajo en equipo para lograr una cultura fuerte y adecuada, dado que todo esto afecta el comportamiento de los colaboradores.

Conclusiones

1. Se valida la hipótesis general con un valor en la prueba de Rho de Spearman de $r=0,511$ para un nivel de significancia (0,000) menor al p-valor (0,050=5%). En ese sentido la cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L

Por lo tanto, si la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., diseña e implementa mejoras sustanciales en la cultura organizacional, ello se reflejará también en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., periodo 2022.

2. Se demuestra la validez de la hipótesis específica 1: Con una correlación en la prueba de Rho de Spearman de $r= 0,438$ y el nivel de significancia (0,000) menor al p-valor (0,050=5), se valida la correlación entre la dimensión artefactos de la cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L

Debido a esto se infiere que en la medida que la gerencia general de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., diseñe e implemente mejoras en los artefactos de la cultura organizacional, ello conllevará a que -dado que hay relación directa y significativa entre ambas variables- mejore también el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa objeto de estudio de la presente investigación.

3. Se demuestra la validez de la hipótesis específica 2, Con una correlación en la prueba de Rho de Spearman de $r= 0,484$ y el nivel de significancia (0,000) menor al p-valor (0,050=5), se valida la correlación entre la dimensión valores y creencias, y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L.

Ello significa que, en la medida que la gerencia general de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L., decida diseñar e implementar acciones, estrategias y actividades que contribuyan a mejorar las creencias y valores de la cultura organizacional de la citada empresa, ello producirá efectos positivos que contribuirán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L.

4. Se demuestra la validez de la hipótesis específica 3, Con una correlación en la prueba de Rho de Spearman de $r= 0,523$ y el nivel de significancia (0,000) menor al p-valor (0,050=5), se valida la correlación entre la dimensión supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L.

Ello significa que, en la medida que la gerencia general de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco decida diseñar e implementar estrategias que mejoren los “supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional” de la empresa ya citada, ello producirá resultados positivos que contribuirán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco.

Recomendaciones

Se recomienda a la Empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L.:

1. Promover un ambiente de trabajo armonioso en la empresa, que motive e impulse a los trabajadores, a desempeñar sus funciones con ahínco y estén dispuestos permanentemente a cumplir los objetivos, para ello es fundamental el establecimiento de una política de otorgamiento de bonos e incentivos por cumplimiento de objetivos y funciones, También es importante brindar una infraestructura y recursos que viabilice su trabajo, dotando de equipos de cómputo, maquinarias y todo lo que sea necesario para que sus colaboradores realicen un trabajo óptimo. Así mismo, sería muy importante que la empresa contrate mensualmente los servicios de un coach que brinde charlas sobre motivación y diversos temas vinculados a la mejora de la cultura organizacional. Todo ello contribuirá a la mejora del desempeño laboral de los colaboradores, lo que redundará en el posicionamiento de la empresa en el mercado.

2. También se recomienda contratar los servicios de un diseñador de interiores que mejore la arquitectura de la infraestructura, el mobiliario, la ubicación de los equipos de trabajo, la luz, colores, ventilación y otros de acuerdo a necesidad, de modo tal que sea cree un nuevo ambiente de trabajo agradable, que inspire y motive a los colaboradores a trabajar de manera grata, motivante y perseverante. Asimismo, es imprescindible contratar los servicios de una empresa de confecciones que sugiera el vestuario del personal para las estaciones de invierno y de verano. Por otro lado se requiere reasignar funciones a la asistente administrativa para que realice un seguimiento de las fechas más representativas tanto de los colaboradores (cumpleaños, por ejemplo) o de la empresa (aniversarios) y generar actividades de reconocimiento en dichas ocasiones para la mejora de la cultura organizacional de la empresa.

3. La difusión y puesta en práctica de las creencias y valores es fundamental en

una organización empresarial. En este aspecto, se sugiere contratar los servicios de un experto en cultura organizacional, quien, junto a un equipo de trabajo de la empresa, elaboren un manual que contenga aspectos como la identidad de los miembros, integración de las áreas de trabajo, tolerancia al riesgo y tolerancia al conflicto de los colaboradores, así como los criterios de recompensa por cumplimiento de metas y el enfoque de la organización.

4. Finalmente se sugiere, trabajar en la mejora de las percepciones, pensamientos, sentimientos y actitudes de los colaboradores de la empresa contratando para ello a un psicólogo experto en motivación organizacional cuyas jornadas estén dirigidas a generar un vínculo emocional, sentimental y de compromiso muy estrecho y directo entre los colaboradores y la empresa.

Referencias bibliográficas

- Abreú, J. L. (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. International Journal of Good Conscience.
- Alberto, M., Del Nogal, J., & Romero, S. A. (2012). Modelo teórico para el análisis de la formación de la cultura organizacional de la administración pública. *Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis*(1), 16-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3923010>
- Alfonso, I., Alvero, Y., & Tillán, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132-135. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008&lng=es&tlng=es.
- Alturo, N. (2016). *Propuesta de gestión Educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del Colegio Andes de Fontibón* [Tesis de Maestría]. Universidad Libre, Facultad de Educación, Bogotá. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9759/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20EDUCATIVA.pdf?sequence=1>
- Alvarado, O., & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajos. *Artículo científica*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922013000200011
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 1 - 5. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Amaya, M., & Salcedo, W. (2016). Artefactos de la cultura organizacional y su efecto sobre la adopción de prácticas compasivas en una organización prestadora de servicios de salud. *Artículo científico*. doi:https://doi.org/10.48713/10336_13090
- Amaya, M., & Salcedo, W. (2017). Artefactos de la cultura organizacional y su efecto sobre la adopción de prácticas compasivas en una organización prestadora de servicios de salud. *Artículo científico*, 1-19. doi:<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/13090>
- Angeles, G. (2017). *Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229-Chimbote 2017* [Tesis de Maestría Universidad San Pedro] http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6414/Tesis_60027.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apolaya, M. (2015). Operacionalización de variables. *Artículo científico*, 52. doi:<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44314644/Operacionalizacion->

with-cover-page-
v2.pdf?Expires=1669408250&Signature=gcgm1wQYo22WR9njuhvPmWnw
qDO9OaDk5DJ1x9GAbyO6d~l9B~ph7wV-6disJuHHTPxLBJf3o83yu4-
vCEdvZTzoXIVd9PpgzCBRSIB1IkJVla673Njtn3SscT9a01uor3cMs6JCh

- Aravena, C., & Fuentes, J. (2013). *El desempeño mediocre de la productividad laboral en América Latina: una interpretación neoclásica*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5373/LCL3725.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ardila, S. (2012). *El libro de los valores*. Colombia, : El tiempo. doi:<https://viajemosaumundollamadopreescolar.files.wordpress.com/2012/10/el-libro-de-los-valores.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (6 ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed. ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú: Ariasgonzales.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Editorial Patria. https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Barnard, A., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. Ciudad de México: Archivo General de la Nación. https://iibi.unam.mx/archivistica/InterPARES_3_020617.pdf
- Bazán, J. (2016). *Administración Estratégica. Enfoque en la generación de valor*. Lima, Perú: Editorial Macro EIRL.
- Benites, S., & Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando ¡Nunca! Rendirse con la tesis ¡Jamás!* Lima, Perú.: Fondo Editorial Cultura Peruana.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá D.C., Colombia: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blanco, A. J. (28 de Junio de 2018). *El Modelo de la Cultura Empresarial de Schein*. Daniel Blanco. Calidad, Estrategia y Liderazgo: <https://dbcalidad.blogspot.com/2015/06/>

- Bonifacio, W. y. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agricola Virú S.A - Año 2016*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1296>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Caicedo, E. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJO_FINALDEGRADOEduardoCaicedoGarcia.pdf;jsessionid=BE6372481BA195251DC9925AAD1273EC?sequence=1
- Calero, F. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador* [Tesis de grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.ed>
- Camus Del Castillo, E. (2021). *Gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70849/Camus_DCEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cañedo, R., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., & Salazar, J. G. (oct. de 2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Ciudad de La Habana : SciELO. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Caro, E. (2019). Desarrollo de valores organizacionales para la innovación social. Una mirada desde el emprendimiento en el contexto cubano actual. *Revista científica*, 161(1). doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842019000100003
- Castillero, O. (2019). Los 15 tipos de conductas y sus características. . <https://psicologiyamente.com/psicologia/tipos-de-conductas>
- Castro, A. J., & Guevara, P. S. (Julio de 2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador [Tesis de grado Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23781>
- Cavazos, Arroyo, J.; Espejel Blanco, J. & Leyva Carreras, B. (2020). Efecto del desempeño del capital humano en la capacidad de innovación tecnológica de Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). 30(76), 25-36. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85192>

- Centro Internacional de Formación de la OIT. (2013). *Sistemas De Resolución De Conflictos Laborales: Directrices para mejorar el desempeño*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf
- Cepeda, M. P. (2016). La Conducta Organizacional ¿Es necesario Instaurar el Código de Conducta Organizacional? *Empresarial*, 10(37). https://redib.org/Record/oai_articulo1394068-la-conducta-organizacional-%C2%BFes-necesario-instaurar-el-c%C3%B3digo-de-conducta-organizacional
- Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., & Orbea, M. (2017). *Métodos Y Técnicas De Investigación*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf>
- Chagray, Neri & Maguiña, Hidalgo. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 21-29. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_arttext
- Chaoyang, X. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica*. Lima: Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4276/M-ADM-T030_0
- Chavéz, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. . *Horizonte de la ciencia*, 4(6), 75 – 84. [https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/html/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Garc%C3%ADa%20\(2011\)%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa](https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/html/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Garc%C3%ADa%20(2011)%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos; El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiriguaya, M., & Barragán, S. (2016). Comportamiento Personal. *Universidad Ecotec*. https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2015F1_PSI105_13_52860.pdf

- ComexPerú. (2020). Desempeño del mercado laboral peruano resultados en 2020. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-anual-laboral-001.pdf>
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona, España.: PROFIT Editorial.
- Cuchillo, L. (2018). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones educativas del nivel inicial y primaria de la Red 09-UGEL 01- Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28275/Cuchillo_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Czinkota, M. R. & Ronkainen, I. A. (2019). *Marketing internacional*. México: Cengage Learning. <https://ebooks724.continental.elogim.com:443/?il=9467>
- Dess, G., Lumpkin, T., & Eisner, A. (2017). *Administración Estratégica. Textos y casos*. México: Editorial McGraw-Hill Educación.
- Diario Gestión. (17 de febrero de 2019). Solo 60 colegios públicos y privados cuentan con certificados de calidad a nivel nacional. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/peru/60-colegios-publicos-privados-cuentan-certificados-calidad-nivel-nacional-nndc-258946-noticia/>
- Díaz, J. (2017). *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. México: LIBRERIAS GANDHI, S.A. DE C.V.
- Dzul, M. (2015). *Los enfoques de la investigación científica*. Ciudad de Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. doi:<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14905>
- Espinoza , E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Artículo científico*, 14(65), 39-49. doi:<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814/845>
- Eudaldo, E. F. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Artículo científico*, 11. doi:<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814>
- Fayol, H. (1987). *Administracion Industrial y General*. Buenos Aires: El ateneo.
- Flores, D., Martínez, L., & Flores, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales: Desempeño laboral en las Mipymes*. Juigalpa [Tesis de grado Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. r Pearson Educación de México, S.A. doi:<https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>

- Fred, D. (2018). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- García-Samper, M., Manotas, E. N., Ramírez, J., & Hernández-Burgos, R. (2022). Cultura organizacional verde: análisis desde las dimensiones de sostenibilidad corporativa. *Información tecnológica*, 33(2), 99-106. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200099>
- Gómez, I. (2013). *Innovación y Cultura Organizacional*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Igomez/Documento.pdf>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Redalyc*, 241-256.
- Grossi, C., Di Tella, A., Sanguinetti, J., & Gil, G. (2021). Cultura y liderazgo, dos caras de la misma moneda. (4), 1-10. <http://190.12.101.91:80/jspui/handle/1847939/1790>
- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad y productividad*. México: McGraw-Hill Educación.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. doi:<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri R.; Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, M., & Pertuz, C. (2016). Educación y políticas de la memoria en América Latina. Por una pedagogía más allá del paradigma del sujeto víctima. *Artículo científico*, 2018(26), 155-157. doi:<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/ClloyAsociados/article/view/7293/10882>
- Herrera. (2016). Educación y políticas de la memoria en América Latina. *Artículo científico*, 3. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/ClloyAsociados/article/view/7293/10882>
- Identidad Organizacional . (12 de Noviembre de 2022). *Identidad Organizacional* . Identidad Organizacional : <https://identidadorganizacional.com/identidad-organizacional/>
- ILOSTAT. (2022). *Statistics on labour productivity*. <https://ilostat.ilo.org/topics/labour-productivity/>

- Jaime, C. (2021). *Cultura Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Mipymes De Electrodomésticos, Cantón Jipijapa*. Proyecto De Investigación, Universidad Estatal Del Sur De Manabí "Unesum", Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3412>
- Jiménez, J. (2016). *La Cultura Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal De La Empresa Humana S.A.* [Tesis Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11614>
- Jiménez, S. (Marzo de 2022). La Cultura Organizacional En El Siglo XXI: Un Estudio Bibliométrico De Vos. *Revista científica*, 47(3), 92-99. doi:<https://continental.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-cultura-organizacional-en-el-siglo-xxi-un/docview/2654410553/se-2?accountid=146219>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento* (Tercera Edición ed.). Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Llanos, M., & Bell, R. (2018). La Cultura Organizacional: Abordaje Conceptual Y Delimitación De Variables Para Su Estudio. *Revista científica*, 5(2), 1-20. doi:<https://continental.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-cultura-organizacional-abordaje-conceptual-y/docview/2036807098/se-2>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigacion Social Cuantitativa*. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona.
- Lucas, C. (2017). *Gerencia Estratégica*. Bogotá, Colombia: Fondo Editorial Areandina.
- Marcillo, Y. (2021). Cultura Organizacional Y Desempeño Laboral En El Sector Ferretero De La Ciudad De Jipijapa. *Revista científica*, 1-117. doi:<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3307/1/YADIRA%20LISBETH%20MARCILLO%20MARCILLO-TESIS.pdf>
- Mariño, M. (2017). *Impacto de sistemas de gestión de calidad en centros Educativos de Galicia* [Tesis de doctorado, Universidad de Coruña]. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/19886/MarinoBarral_Maria delCarmen_TD_2017.pdf
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medrano, R. (2021). *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua* [Tesis doctoral,

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/16521/1/16521.pdf>

- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Venezuela, Venezuela: Universidad de Carabobo. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Meléndez, G. (2018). Comportamiento Organizacional y Satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R. LTDA San Borja – 2018. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva%2c%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mena, M. D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 46, 11-47 . <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/>
- Mercado, C., Acuña, K., Rangel, N., & Irigoyen, J. (30 de Junio de 2022). Eficiencia en la resolución de tareas colaborativas presenciales y virtuales en universitarios. *Revista científica*, 6(24). doi:<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/556>
- MINEDU. (2017). *Manual para la Implementación y Evaluación de los estándares de Calidad Educativa*. Ecuador.
- MINEM. (2021). *Balance Del Sector Minero Al Primer Semestre De 2021 Resultados positivos en producción, inversión y empleo*. Lima, Perú : Dirección de Promoción Minera.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Junio de 2021).: Evolución del transporte terrestres.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Junio de 2021). Perú: Transporte de carga y pasajeros.
- Moises, A. (2015). Operacionalización de variables. *Artículo científico.*, 52. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44314644/Operacionalizacion-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1669241295&Signature=C0qORVF-pOY4rQogDrlgngM-8JoOjKFgr0huYG~o0IVj-VxVPfLiGB4tela0jkNg~JSXH~x~-RJQ0NRLBQbM5far2iX2arXlusEYulmy35HdiMXhMXQqPGCLSsSOK1waU7dfkfdQ3>
- Molina, C. (04 de Febrero de 2021). *Banco Mundial Blogs*. Banco Mundial Blogs: <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/la-inclusion-social-un-compromiso-largo-plazo>

- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), pp.498 – 510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498 – 510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>
- Montalvo, I. (06 de Noviembre de 2014). Transporte Terrestre De Pasajeros Por Carretera En El Perú . *Revista científica*, 1-33. doi:[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C9603D9C62B514060525808200716EDE/\\$FILE/250_INFIVES86_2014_2015_transporte_terrestre.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C9603D9C62B514060525808200716EDE/$FILE/250_INFIVES86_2014_2015_transporte_terrestre.pdf)
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* <http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar->. México: Pearson educación. <http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (04 de Mayo de 2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista científica*, 9(1), 1-33. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127619214002>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGRAW-HILL. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación* . Bogotá - México, DF: 5º edición Ediciones de la U.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OMS;. (17 de Septiembre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Ortega, A. (05 de Julio de 2018). *Enfoques de la investigación*. Universidad de la Costa.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palafox, M., Ochoa, S., & Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista científica*, 35, 198-207. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>

- Palomino, J. A., Peña, J. D., Zevallos, G., & Orizano, L. A. (2015). *metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Panta, K. (2017). Enfoques Metodológicos en el Diseño De Trabajos De Investigación en el Ambito Educativo. bitstream/48000/11258/1/ECUACS%20DE00053.pdf
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional Y Desempeño Articulo Cientifico*, 22. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/>
- Laboral En Trabajadores Administrativos De Una Empresa Privada De Combustibles E Hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyol].: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 16(3), 493-505. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es.
- Pedraza, L. (2015). Cultura organizacional desde la Teoria de Edgar Schein. *Articulo científico*, 17-25. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Peña, S. (2017). *Analisis de Datos*. Bogotá: Fondo editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Pimienta, D. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Mexico: Pearson.
- Porter, M. (2015). *Estrategia competitiva: Tecnicas para el analisis de los sectores industriales y de la competencia* (2a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://ebookcentral.continental.elogim.com/lib/unicont/reader.action?docID=4824578&ppg=1>
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior* (2a. ed.). mexico: Grupo Editorial Patria.
- Quispe, E. (2021). *Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Lima Perú: Universidad del Pacífico. <https://hdl.handle.net/11354/3095>
- Ramos, A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Artículo científico*, 1-9. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>
- Ramos, C. (2015). Los Paradigmas De La Investigación Científica. *Revista científica*, 23(1). doi:<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>

- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*.
file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-
LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación*. Quito Ecuador:
Universidad Tecnológica Indoamérica.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Reguant, M., & Martínez, F. (2014). Operacionalización de conceptos / variables.
Artículo científico, 1-10.
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-
Repositorio.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-
Repositorio.pdf)
- Reguant, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). Operacionalización De Conceptos/
Variables. *Artículo científico*, 1-10.
doi:[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-
Repositorio.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-
Repositorio.pdf)
- Reyes, J., & Moros, H. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos
teóricos y metodológicos para su estudio. *Artículo original*, 201-217.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-
01322019000100201&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-
01322019000100201&lng=es&tlng=es)
- Reyes, J., & Moros, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos
teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista científica*, 7(1), 201-217.
doi:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-
01322019000100201&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-
01322019000100201&lng=es&tlng=es)
- Rincón, O., & Aldana, L. (01 de Julio de 2021). Cultura organizacional y su relación
con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Revista científica*,
13(2), 363-388. doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Ríos. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios
Académicos Intercontinentales S.L. [https://www.eumed.net/libros-
gratis/2017/1662/1662.pdf](https://www.eumed.net/libros-
gratis/2017/1662/1662.pdf)
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios
Académicos Intercontinentales S.L. [https://www.eumed.net/libros-
gratis/2017/1662/1662.pdf](https://www.eumed.net/libros-
gratis/2017/1662/1662.pdf)
- Rivera, D., Carrillo, S., & Forgiony, J. (2018). Cultura organizacional, retos y
desafíos para las organizaciones saludables. *Revista científica*, 39(22), 1-
14. doi:<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2165>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*.
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/RO
BBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/RO
BBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija*, 1-18.
- Rodriguez, C., & Romo, L. (2014). Relación entre cultura y valores organizacionales. *Artículo científico*, 12-17. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94427876003.pdf>
- Rodríguez, R. (2009). La Cultura Organizacional Un Potencial Activo Estratégico Desde La Perspectiva De La Administración. *Revistas Científicas de América Latina*, 67-92. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87722106.pdf>
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 191-196. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e/102>
- Rojo, M., Bonilla, D., & Masaquiza, C. (2018). El desarrollo de nuevos productos y su impacto en la producción: caso de estudio BH Consultores. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 134-142. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100134&lng=es&tlng=es.
- Romero, J. (2006). Cultura organizacional y gestión de la calidad en una empresa del Estado venezolana. *Artículo científico*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000100005
- Romero, P. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6533/Romero_rp.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 9(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Salazar, P. J. (2017). *Cultura Organizacional Y Desempeño Laboral En La Unidad De Finanzas En La Empresa Ngr Peru S.A. – 2019* [Tesis, Universidad Autónoma de Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1211>
- Salguero, N. y. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación. 135-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>
- Salvador, Z. (2016). *La Planificación Estratégica en la Administración Educativa para diseño de plan de seguimiento* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32042/1/SALVADOR%20MORALE%20ZULEMA.pdf>

- Sánchez, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. *Artículo de Revisión*, 21. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644>
- Schein, E. (1988). *Organizational Culture*. <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/2224/SWP-2088-24854366.pdf>
- SINEACE. (2016). *Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica*. Lima, Perú.: SINEACE.
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. (20 de agosto de 2020). *Gestión*. Minería puede ser el salvavidas para economía peruana en recesión: <https://gestion.pe/economia/mineria-puede-ser-el-salvavidas-para-economia-peruana-en-recesion-noticia/>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación científica* (4 ed.). México: Grupo Noriega Editores. <https://pubhtml5.com/rsfn/qpbh/basic>
- Tesis Doctorales Online. (17 de Marzo de 2022). *tesisdoctoralesonline.com*. <https://tesisdoctoralesonline.com/que-es-un-enfoque-de-investigacion-de-tu-tesis-doctoral/>
- Toniut, H. (2020). El Uso Del Modelo De Negocio Para La Innovacion Empresarial: Aportes De Los Principales Autores. *Revista científica*(22), 139-156. doi:<https://continental.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-uso-del-modelo-de-negocio-para-la-innovacion/docview/2468684107/se-2?accountid=146219>
- Trebilcock, A. (s.f.). Relaciones laborales y gestión de recursos humanos. . <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+21.+Relaciones+laborales+y+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos>
- Ureta, C. F. (2018). *Cultura Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018* [Tesis, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas] <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625160>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: San Marcos.

- Vargas, L., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 149-176. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149
- Vergara, M. (s.f.). Guía: unidad I el problema y su delimitación. https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/644135/mod_resource/content/1/Articulo-%20El%20problema%20y%20su%20delimitacion.pdf
- Villasís-Keever, M., & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 63(3), 303-310. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755025003>
- Zambrano, M. (2016). Cultura Organizacional Y Antecedentes De Su Efecto En El Desempeño Laboral:Revisión Teórica En El Contexto De Las Instituciones De Salud. *Universidad Espiritu Santo-*, 16. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2571>

Apéndices

Apéndice A

Matriz de consistencia

“La cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022?</p> <p style="text-align: center;">- Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre los artefactos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022? - ¿Qué relación existe entre los artefactos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022? - ¿Qué relación existe entre supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>- Determinar qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar qué relación existe entre los artefactos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022. - Determinar qué relación existe entre creencias y valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022. - Determinar qué relación existe entre supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>- La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco – 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los artefactos de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022. - Las creencias y valores de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022. - Los supuestos básicos y subyacentes de la cultura organizacional se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco - 2022. 	<p style="text-align: center;">Variable I</p> <p style="text-align: center;">Cultura Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - (D1) Artefactos - (D2) Valores y creencias - (D3) Supuestos básicos y subyacentes <p style="text-align: center;">Variable II</p> <p style="text-align: center;">Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - (D1) Productividad laboral - (D2) Competencias y habilidades blandas “soft skills” - (D3) Factores actitudinales 	<p style="text-align: center;">TIPO</p> <p style="text-align: center;">Investigación básica</p> <p style="text-align: center;">ALCANCE</p> <p style="text-align: center;">Correlacional</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO</p> <p style="text-align: center;">No experimental - transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> r O2 --> r r --> O1 r --> O2 </pre> </div> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN</p> <p style="text-align: center;">80 colaboradores</p> <p style="text-align: center;">MUESTRA</p> <p style="text-align: center;">m = 66</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Revisión documental</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">Ficha de revisión documental</p>

Nota. La tabla, muestra las variables, la definición conceptual, la definición operacional las dimensiones de la variable y sus indicadores, utilizados en la investigación.

Apéndice B
Instrumento de recolección de datos



Cuestionario de relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, 2022

Objetivo: Determinar qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. en el año 2022.

Confidencialidad: La información y datos brindados en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Instrucciones: Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones de respuesta tal como se presenta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferencia	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferencia	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
V1 Cultura Organizacional						
1	La organización muestra una constante preocupación por mantener un excelente clima laboral.	1	2	3	4	5
2	Las directrices establecidas en la política laboral de la empresa son aceptadas y cumplidas por todos los colaboradores y demás miembros de la organización.	1	2	3	4	5
3	En su opinión personal la empresa impone normas y valores que no están alineados con sus principios y valores morales.	1	2	3	4	5
4	La empresa mantiene un sistema de recompensas que mejoren y estimulen la productividad laboral.	1	2	3	4	5
5	Los jefes y superiores de la organización muestran esfuerzos por mantener motivados a sus colaboradores	1	2	3	4	5
6	El sistema de creencias e ideas generales de la empresa aportan estabilidad y guían la conducta de los colaboradores hacia un buen accionar.	1	2	3	4	5

7	La empresa promueve la práctica de valores organizacionales de manera que todos se sientan identificados con ella.	1	2	3	4	5
8	La empresa se preocupa por generar un ambiente laboral que estimule a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos.	1	2	3	4	5
9	Dentro de la empresa se percibe una preocupación por el bienestar laboral (medidas que aseguren una excelente calidad de vida y satisfacción laboral) de los de todos los colaboradores.	1	2	3	4	5
10	Considera que la empresa valora y aprovecha adecuadamente la participación, opiniones y aportes de los colaboradores.	1	2	3	4	5
V2 Desempeño Laboral						
11	Asume la importancia de realizar sus actividades laborales y lograr las metas planteadas por la organización tomado en cuenta el ahorro de los recursos (materiales, insumos, tiempo, dinero, etc.) con los que se cuenta.	1	2	3	4	5
12	Asume una conducta enfocada en el cumplimiento y logro de resultados positivos cumpliendo con las tareas, metas y objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
13	Muestra esfuerzos por aportar y mejorar la calidad de sus actividades laborales en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Demuestra actitudes positivas para trabajar colaborativamente con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Se comunica asertivamente, participando activamente, expresando sus opiniones, emociones y sentimientos ante sus compañeros y superiores.	1	2	3	4	5
16	Demuestra interés y disposición para resolver conflictos que surjan dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
17	Se relaciona e interactúa positivamente con sus compañeros de trabajo, respetando las ideas, pensamientos y puntos de vista de cada uno.	1	2	3	4	5
18	Mantiene una actitud positiva, energía y deseo de cumplir con sus funciones en su puesto de trabajo, identificándose con la empresa y grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Muestra proactividad y esmero en su actuar para buscar soluciones novedosas y oportuna en relación con lo esperado en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Mantiene un alto grado de compromiso, demostrando mayor esfuerzo y responsabilidad para ayudar a contribuir de manera positiva en la empresa.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

Apéndice C

Ficha N° 1 de validación de expertos

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada: **“Relación la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Expreso Nacional Cerro Pasco SRL, 2022”**

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)											
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte											
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X						X					X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.			X							X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X				X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X					X	
Sumatoria Parcial			3	12	30					16	30			3	24	15
Sumatoria Total	45					46					42					

Observaciones:

.....

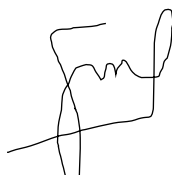
Nombres y Apellidos del Experto: **MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR** Especialidad: **NEGOC.**

INTERNACIONALES

DNI.: **09296168**

Nº. Celular: **994975753**

Firma:



Escala dicotómica para juicio de expertos

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

.....

.....

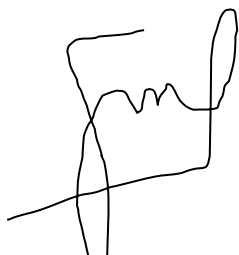
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR

Teléfono: 994975753

DNI. Nº: 09296168

Firma:



Ficha Nº 2 de validación de expertos

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

“Relación la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Expreso Nacional Cerro de Pasco SRL, 2022”

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. El instrumento tiene estructura lógica.				X						X				X	
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X					X						X	
14. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X					X	
15. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X						X
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X						X
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
18. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X				X					X	
19. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X				X					X	
20. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X					X	
Sumatoria Parcial			3	20	20			3	24	15				24	20
Sumatoria Total	43					42					44				

Observaciones:

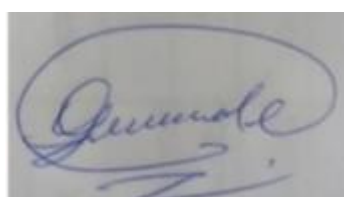
.....
 Nombres y Apellidos del Experto: **MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA** Especialidad: **NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09304222**

Nº.

Celular:

943660946



Firma:

Escala dicotómica para juicio de expertos

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

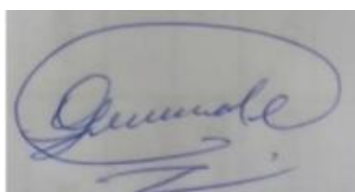
.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: **MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA**

Teléfono: **943660946**

DNI. N°: **09304222**



Firma: