

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Cultura organizacional y desempeño laboral en
colaboradores de la consultora CPELSC -
Huancayo, 2022**

Karen Jimena Galvez Sullca
Diana Marilu Miguel Camarena

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Eliana Carmen Mory Arciniega
Decano de la Facultad de Humanidades

DE : Luis Centeno Ramírez
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 8 de Marzo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarla y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "**Cultura Organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la consultora CPELSC – Huancayo, 2022**", perteneciente a las estudiantes **KAREN JIMENA GALVEZ SULLCA - DIANA MARILU MIGUEL CAMARENA**, de la E.A.P. de **Psicología**; 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 20 % 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 (Nº de palabras excluidas: 20) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis 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,



Luis Centeno Ramírez
Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Jimena Galvez Sullca, identificada con Documento Nacional de Identidad No. 70296198, de la E.A.P. de Psicología de la Facultad de Humanidades la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Cultura Organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la consultora CPELSC – Huancayo, 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la 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. La tesis es original e inédita, 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.



06 de marzo de 2024.

Karen Jimena Galvez Sullca

DNI. No. 70296198

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Marilu Miguel Camarena, identificada con Documento Nacional de Identidad No. 72812589, de la E.A.P. de Psicología de la Facultad de Humanidades la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Cultura Organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la consultora CPELSC – Huancayo, 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la 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. La tesis es original e inédita, 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.

06 de marzo de 2024.



Diana Marilu Miguel Camarena

DNI. No. 72812589

Tesis final - Galvez - Miguel

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	Gustavo Adolfo González Cáceres. "Los Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los Docentes de Relevo Generacional de la UPNFM durante el Año 2021", Paradigma: Revista de Investigación Educativa, 2023 Publicación	1 %
13	revistasocialium.com Fuente de Internet	<1 %
14	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.umb.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20

"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

<1 %

21

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

Johan Oswaldo Leiva Yanes, Vilma Odessa Zelaya Guardado. "Distorsiones Cognitivas y Esquemas Disfuncionales Tempranos en Estudiantes Universitarios de Psicología en Honduras", Paradigma: Revista de Investigación Educativa, 2023

Publicación

<1 %

27

Luz Maribel Surichaqui Vivanco. "Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú", Revista científica Guacamaya, 2020

Publicación

<1 %

28

Eber Lionel Cuba-Diaz, Marcelino Cuba-Díaz.
"Desempeño laboral y gestión pública: Un
análisis predictivo desde la perspectiva de los
trabajadores peruanos", Revista Arbitrada
Interdisciplinaria Koinonía, 2023

Publicación

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A nuestras familias, por su apoyo, paciencia e impulso
a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A nuestro centro de estudios y de formación académico-profesional, la Universidad Continental, por recibirnos en sus aulas, cultivar principios y valores en nosotras.

A nuestro distinguido asesor Luis Centeno Ramírez por su esfuerzo y paciencia que demuestra en cada una de sus enseñanzas.

A nuestras familias, por motivarnos a continuar nuestros estudios y la culminación de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación.....	21
1.4.1 Justificación teórica.....	21
1.4.2 Justificación práctica.....	22
1.4.3 Justificación metodológica.....	22
1.5 Delimitación de investigación.....	22
1.5.1 Delimitación territorial.....	22

1.5.2	Delimitación poblacional	23
1.5.3	Delimitación temporal	23
1.5.4	Delimitación conceptual.....	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....		24
2.1	Antecedentes.....	24
2.1.1	Locales	24
2.1.2	Nacionales	27
2.1.3	Internacionales	31
2.2	Bases teóricas.....	35
2.2.1	Cultura organizacional	35
2.2.1.1	Definiciones.....	35
2.2.1.2	Características de la cultura organizacional.....	36
2.2.1.3	Modelo cultura organizacional de Denison D, Nieminem I, Kotrba L.....	38
2.2.2	Desempeño laboral.....	41
2.2.2.1	Definiciones.....	41
2.2.2.2	Importancia.....	42
2.2.2.3	Factores que influyen en el desempeño.....	43
2.2.2.4	Beneficios del desempeño laboral.....	44
2.2.2.5	Indicadores del desempeño laboral.....	46
2.2.2.6	Responsable de la evaluación de desempeño.....	47
2.3	Definición de términos	48
2.3.1	Cultura organizacional	48
2.3.2	Desempeño laboral.....	48
2.3.3	Trabajador	48
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		50

3.1	Hipótesis	50
3.1.1	Hipótesis general	50
3.1.2	Hipótesis específicas	50
3.2	Variables	51
3.2.1	Cultura organizacional	51
3.2.2	Desempeño laboral	51
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		53
4.1	Método de la investigación	53
4.1.1	Método general	53
4.1.2	Método específico	53
4.2	Tipo de investigación	53
4.2.1	Enfoque de la investigación	54
4.2.2	Nivel de la investigación	54
4.2.3	Alcance de la investigación	54
4.3	Diseño de la investigación	54
4.3.1	Esquema de investigación	55
4.4	Población de la investigación	55
4.5	Muestra de la investigación	56
4.5.1	Criterios de inclusión	56
4.5.2	Criterios de exclusión	56
4.5.3	Tipo de muestreo	56
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.6.1	Técnica	57
4.6.2	Instrumentos	57
4.6.3	Detalles del instrumento Denison	57

4.6.4	Detalles del instrumento de desempeño laboral	59
4.7	Proceso de recolección de datos	60
4.7.1	Procesamiento de datos	60
CAPÍTULO V. RESULTADOS ESTADÍSTICOS.....		61
5.1	Estadísticos descriptivos	61
5.1.1	Edad.....	61
5.1.2	Sexo.....	62
5.1.3	Tiempo de servicio	63
5.1.4	Resultados sobre cultura organizacional	64
5.1.4.1	Nivel de cultura organizacional.	64
5.1.4.2	Dimensiones de cultura organizacional.	65
5.1.5	Nivel de desempeño laboral	69
5.1.5.1	Dimensiones de desempeño laboral.....	70
5.2	Estadísticos inferenciales	75
5.2.1	Análisis de variables cultura organizacional y desempeño laboral.....	75
5.2.1.1	Dimensiones de la variable cultura organizacional.	75
5.2.1.2	Puntuación total de la variable cultura organizacional.	76
5.2.1.3	Dimensiones de la variable desempeño laboral.	76
5.2.1.4	Puntuación total de la variable desempeño laboral.....	77
5.2.2	Prueba de hipótesis.....	77
5.2.2.1	Prueba de hipótesis general.....	77
5.2.2.2	Prueba de hipótesis específicas.....	78
5.2.2.2.1	Hipótesis específica 1.....	78
5.2.2.2.2	Hipótesis específica 2.....	79
5.2.2.2.3	Hipótesis específica 3.....	80

5.2.2.2.4 Hipótesis específica 4.....	80
5.2.2.2.5 Hipótesis específica 5.....	81
5.2.2.2.6 Hipótesis específica 6.....	81
5.3 Discusión de resultados	82
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Variable Cultura organizacional	51
Tabla 2.	Variable desempeño laboral	52
Tabla 3.	Población	56
Tabla 4.	Ficha técnica de cultura organizacional.....	58
Tabla 5.	Ficha técnica de desempeño laboral	59
Tabla 6.	Edad de los participantes	61
Tabla 7.	Frecuencias porcentuales de la edad de los participantes.....	62
Tabla 8.	Frecuencias porcentuales del género de los participantes	63
Tabla 9.	Frecuencias del tiempo de servicio.....	64
Tabla 10.	Frecuencias y porcentajes según el nivel de cultura organizacional	65
Tabla 11.	Frecuencias y porcentajes según la dimensión involucramiento	66
Tabla 12.	Frecuencias y porcentajes según la dimensión consistencia.....	67
Tabla 13.	Frecuencias y porcentajes según la dimensión adaptabilidad.....	68
Tabla 14.	Frecuencias y porcentajes según la dimensión misión	69
Tabla 15.	Frecuencias y porcentajes según el nivel de desempeño laboral	70
Tabla 16.	Frecuencias y porcentajes de los Factores actitudinales.....	71
Tabla 17.	Frecuencias y porcentajes de subdimensiones de Factores actitudinales	72
Tabla 18.	Frecuencias y porcentajes de los Factores operativos	73
Tabla 19.	Frecuencias y porcentajes de los Factores operativos	74
Tabla 20.	Pruebas de normalidad – Dimensiones de Cultura organizacional	76
Tabla 21.	Pruebas de normalidad – Cultura organizacional	76
Tabla 22.	Pruebas de normalidad – Factores de Desempeño laboral	77
Tabla 23.	Pruebas de normalidad – Cultura organizacional	77

Tabla 24.	Correlación Pearson - Cultura organizacional y Desempeño laboral.....	78
Tabla 25.	Correlación Pearson - Cultura organizacional y Factores actitudinales	79
Tabla 26.	Correlación Pearson - Cultura organizacional y Factores operativos.....	79
Tabla 27.	Correlación Pearson – Desempeño laboral e Involucramiento.....	80
Tabla 28.	Correlación Pearson – Desempeño laboral y Consistencia	81
Tabla 29.	Correlación Pearson – Desempeño laboral y Adaptabilidad	81
Tabla 30.	Correlación Pearson – Desempeño laboral y Misión	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Frecuencias porcentuales del género de los participantes	63
Figura 2.	Frecuencias porcentuales de tiempo de servicios	64
Figura 3.	Porcentajes según el nivel de cultura organizacional	65
Figura 4.	Porcentajes según la dimensión involucramiento.....	66
Figura 5.	Porcentajes según la dimensión consistencia	67
Figura 6.	Porcentajes según la dimensión adaptabilidad	68
Figura 7.	Porcentajes según la dimensión misión	69
Figura 8.	Porcentajes según el nivel de desempeño laboral.....	70
Figura 9.	Porcentajes según los Factores actitudinales	71
Figura 10.	Porcentajes según subdimensiones de Factores actitudinales	72
Figura 11.	Porcentajes según los Factores operativos.....	73
Figura 12.	Porcentajes según subdimensiones de Factores operativos	74

RESUMEN

El presente estudio denominado *Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la consultora CPELSC, Huancayo - 2022* tuvo como finalidad determinar la relación existente entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores. Esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo, no experimental y su diseño es transversal y correlativo. La población y muestra de estudio son los trabajadores administrativos de la Consultora CPELSC en Huancayo, el cual estuvo representado por 44 trabajadores. Los instrumentos utilizados en esta investigación son el cuestionario de Cultura organizacional de Denison (2021) y el Formato de evaluación de desempeño laboral (Flores, 2017). Finalmente, luego de haber analizado y definido las dos variables de estudio, se afirma que existe relación directa entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la consultora CPELSC, debido a que el nivel de significancia bilateral es $p = 0,030 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de 0,334, lo que significa que las creencias, costumbres, valores, etc. de los trabajadores está relacionada directamente con el grado de cumplimiento de sus actividades al interior de la empresa. Del mismo modo, se evidenció que existe una relación directa entre Cultura organizacional y las dimensiones factores actitudinales y factores operativos del desempeño laboral, asimismo existe relación directa entre el desempeño laboral y las dimensiones involucramiento, consistencia y adaptabilidad, excepto con la misión. Se sugiere replantear con claridad y precisión tanto el propósito como la ruta que debe seguir la empresa e implementar un programa de capacitación en habilidades blandas orientado hacia los resultados.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral, colaboradores

ABSTRACT

The purpose of this study called *Relationship between organizational culture and work performance in collaborators of the consulting firm CPELSC, Huancayo - 2022*, was to determine the relationship between Organizational Culture and Work Performance in workers. This research is based on a quantitative, non-experimental approach and its design is transversal and correlative. The population and sample of the study are the administrative workers of the CPELSC Consulting Company in Huancayo, which was represented by 44 workers. The instruments used in this research are the Denison Organizational Culture Questionnaire (2021) and the Flores (2017) Job Performance Evaluation Form. Finally, after having analyzed and defined the two study variables, it is stated that there is a direct relationship between Organizational Culture and Work Performance in the collaborators of the consulting firm CPELSC, because the level of bilateral significance is $p = 0,030 < 0,05$; and the strength of the relationship is 0,334, which means that beliefs, customs, values, etc. of workers is directly related to the degree of fulfillment of their activities within the company. Likewise, it was evident that there is a direct relationship between organizational culture and the dimensions of attitudinal factors and operational factors of job performance; there is also a direct relationship between job performance and the dimensions of involvement, consistency and adaptability, except with the mission. It is suggested to clearly and precisely rethink both the purpose and the route that the company must follow and implement a results-oriented soft skills training program.

Key words: organizational culture, work perform, collaborators

INTRODUCCIÓN

La cultura es un ámbito que vincula un conjunto de conocimientos, actitudes, rasgos y estilos de comportamiento que poseen las personas al interior de una organización o empresa, por lo que suele ser impartido a través de generaciones. Su importancia radica en que es un punto de gran fortaleza que direcciona a las empresas hacia el logro del éxito, puesto que determina el comportamiento de los trabajadores, por ello, hoy en día es considerada una pieza fundamental en las organizaciones.

Por otro lado, el desempeño laboral viene a ser un factor muy importante dentro de cada institución u organización esto debido a que son pieza fundamental para el cumplimiento y el logro de metas u objetivos, además que puede ser medido para poder implementar estrategias que mejoren los resultados planteados.

Existen muchas investigaciones dentro del entorno empresarial que se enmarcan en determinar la relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, específicamente en el ámbito de las grandes empresas, quitándole la relevancia a entornos mucho más pequeños y a empresas en reciente formación. Además de considerar que la mayoría de estudios con estas variables son aplicadas en ámbitos urbanos y en instituciones grandes ya con una cultura definida.

Hasta el momento existen diversos estudios e investigaciones que abarcan temas como el Desempeño laboral y la Cultura Organizacional, cuyo fin es determinar e implementar medidas para mejorar y generar mayores beneficios a las organizaciones. Tal como en una investigación se identificó que si los trabajadores perciben altos índices de una cultura organizacional positiva sentirán a la vez altamente complacidos con su labor, por consiguiente, se logrará un óptimo desempeño laboral (Vargas y Flores, 2019), lo cual coincide con el estudio realizado por Mosqueira et al., (2021), donde se verificó que la

cultura organizacional fomentada en una organización se encuentra relacionada de forma directa y positiva con el desempeño laboral de sus empleados.

Del mismo modo, existe otra investigación donde se pudo comprobar la correlación en cuanto a Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, por lo cual, de no tener una óptima cultura organizacional en la organización, el desempeño laboral se ve impactado y por ende se obtendrá poca productividad. Además, queda comprobado que, si algunos trabajadores no se sienten comprometidos con su trabajo, esto también compromete el desempeño de los demás miembros de la empresa (Achahui y Condori, 2021).

La Cultura Organizacional ha pasado a ser una pieza fundamental, además de que diversos autores consideran la correlación e impacto en cuanto al Desempeño Laboral. Si bien no todas las instituciones u organizaciones tienen una cultura definida, diversas investigaciones han demostrado su importancia para resultados óptimos y crecimiento en el mercado, eso teniendo en cuenta que la base de toda organización va ser el factor humano y que tan satisfechos e identificado se encuentren con la institución.

Es por ello, que teniendo como base diversos estudios, la presente investigación busca identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Cabe resaltar que este estudio permitió tener antecedentes para una futura intervención o implementación de algún programa que pueda potenciar e incrementar el desempeño, además de servir como evidencia para futuros estudios y ello contribuya en otorgar la importancia adecuada a la cultura organizacional que debe impartirse en cada organización.

En cuanto a la estructura del presente estudio, ha sido dividido en cuatro capítulos:

El capítulo I abarca el problema de investigación está conformado por la delimitación de investigación, el planteamiento y formulación del problema, el objetivo

general y específicos, la hipótesis general, además de la nula y alterna, las justificaciones, tanto teóricas como prácticas y legales.

En el capítulo II se aborda todo lo concerniente al marco teórico a través de los antecedentes nacionales e internacionales y locales, además de que se presentarán las bases teóricas y la definición de términos.

El capítulo III muestra la formulación de la hipótesis de investigación, las variables y su operacionalización.

El capítulo IV se enfoca en la metodología de la investigación y está compuesta por el método de investigación, el diseño de la investigación, el esquema de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y el proceso de recolección.

El capítulo V presenta los resultados generados en esta investigación teniendo en cuenta la muestras, las variables elegidas y sus dimensiones. Culmina en la discusión de resultados.

Finalmente, se incluye las conclusiones, recomendaciones, referencias consultadas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día, el mundo está más globalizado, la competencia se intensifica, lo que dificulta la entrada y permanencia en los mercados; ya que el impacto de la globalización cultural acelera la competencia en las empresas, para que puedan operar con éxito y sobrevivir en el mercado (Gómez, 2008). A esto se suma el vertiginoso cambio que se ha producido en el entorno laboral a escala mundial a causa del COVID 19. Por lo tanto, abordar las habilidades blandas al interior de una organización es muy beneficioso para la misma, encaminándolo al crecimiento, la eficiencia y el éxito (Alvesson, 2012).

Según una encuesta realizada por Global Culture Survey en 15 países del mundo durante el 2021, un 81 % de encuestados menciona que la cultura es una fuente de ventaja competitiva, coincidentemente son trabajadores que consideran que su empresa se adaptó bien a las nuevas condiciones laborales ocasionadas por la pandemia. El 85 % señala que la cultura de la organización es un tema importante a tomar en cuenta para los gerentes de cada empresa, y que la manera de actuar de las personas es concordante con lo que se dice dentro de la organización. Por último, un 88 % considera que la cultura permitió que las

iniciativas de cambio puedan tener éxito. No obstante, el 72 % de la gerencia senior coincide con este último punto.

Para García (2006), la cultura organizacional es el conjunto de creencias y significados, en otros términos, considerados como hábitos de pensamiento, naturalizados por los miembros de una organización en el marco de un orden hegemónico que proporciona un horizonte simbólico para la interpretación y orientación del comportamiento en la práctica. Del mismo modo, Burdett (2017) sugiere en su libro *Cultura Organizacional de la A hasta la Z* que es aquello que se puede entender como la ‘personalidad de una organización’.

Durante muchos años, hasta el surgimiento del término ‘cultura organizacional’, las estrategias no necesariamente consideraban a los empleados como una parte importante de la estructura que crea el valor de los productos, los servicios y la empresa misma, sin embargo, hace algunas décadas recién la ‘cultura organizacional’ es considerada como un punto importante entre el área directiva de muchas organizaciones y grandes compañías, (Díaz, 2012). Pero, aún las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) no logran sobrevivir a la competencia en el mercado debido a que desafortunadamente, son pocas de ellas las que invierten tiempo y recursos en su cultura organizacional, a pesar de que es la base para sostener el crecimiento organizacional y respaldar el logro de las metas organizacionales (Guzmán, 2021).

En el Perú, existen varias empresas que le vienen otorgando la importancia adecuada al ámbito de la cultura organizacional, por lo que se vienen desarrollando desde hace algunos años estudios en torno a la cultura organizacional, y en base a estos resultados se están ejecutando ciertos planes de mejora. Sin embargo, en la actualidad, este escenario se presenta mayormente en las grandes empresas, las mismas que cuentan con la oportunidad de buscar asesoría de empresas que se especializan en estos temas. Cabe

resaltar, que, en nuestro país, de acuerdo con cifras de la Enaho, publicada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), el sector privado en el Perú está conformado, principalmente por micro y pequeños negocios, los cuales durante el año 2020 representaron más del 90 % del empresariado peruano y las que actualmente no cuentan con planes para gestionar su cultura organizacional. Cabe mencionar que de estos casi un 52 % se dedicaron a sectores vinculados con los servicios (por ejemplo, servicios de consultoría independiente, técnicos, contables, etc.).

Asimismo, una de las regiones que posee un gran número de micro y pequeñas empresas a escala nacional es Junín, pues durante el año 2018, según el INEI (2018), se registró un total de 90 mil 424 microempresas en esta región, representando el 3,8 % de participación en el ámbito nacional.

Por otro lado, la gran mayoría de empresas en América Latina aún siguen realizando la práctica de vincular la evaluación de desempeño con el aumento salarial, por lo que se enfocan principalmente en una evaluación en base a resultados y cifras numéricas, convirtiéndola de este modo en una acción intimidatoria, sin tomar en consideración el desarrollo y oportunidades de capacitación, donde la autopercepción del trabajador en torno a su desempeño es crucial; ya que se apertura el autoanálisis e incluso incremento de la autoestima, por sentirse libre en poder expresarse (Zepeda, 1999).

La Consultora CPELSC es una pequeña empresa de la región Junín de constitución en el año 2020, por lo que sus valores, normas y costumbres están comenzando a erigirse al interior de la misma. Asimismo, persisten ciertos problemas que entorpecen la gestión, como, por ejemplo, la inadecuada comunicación y poca claridad en la delegación de funciones, generando confusión, inconvenientes, sobrecargas de trabajo y algunos conflictos entre los trabajadores. Si bien la empresa brinda recompensas económicas al buen desempeño de sus empleados, no suele realizar programas de capacitación para la

mejora de sus funciones. A ello, se suman los constantes cambios que se han ido suscitando al interior de la misma debido a sucesos externos como la pandemia del COVID 19, donde los trabajadores se vieron forzados a realizar trabajo remoto y Home office.

Por ello, el presente estudio busca identificar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la consultora CPELSC - Huancayo, 2022, por lo que se plantea el siguiente problema de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

1.2.2 Problemas específicos de la investigación

P_{E1}. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y los factores actitudinales en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

P_{E2}. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y los factores operativos en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

P_{E3}. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y el involucramiento en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

P_{E4}. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la consistencia en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

P_{E5}. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la adaptabilidad en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

P_{E6}. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la misión en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Consultora CPELSC – Huancayo, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- O_{E1}. Determinar la relación entre la cultura organizacional y los factores actitudinales en los colaboradores de la Consultora CPELSC - Huancayo, 2022.
- O_{E2}. Determinar la relación entre la cultura organizacional y los factores operativos en los colaboradores de la Consultora CPELSC - Huancayo, 2022.
- O_{E3}. Identificar la relación entre el desempeño laboral y el involucramiento en los colaboradores de la Consultora CPELSC - Huancayo, 2022.
- O_{E4}. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la consistencia en los colaboradores de la Consultora CPELSC - Huancayo, 2022.
- O_{E5}. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la adaptabilidad en los colaboradores de la Consultora CPELSC - Huancayo, 2022.
- O_{E6}. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la misión en los colaboradores de la Consultora CPELSC - Huancayo, 2022.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El estudio genera nuevos conocimientos sobre la realidad de las recientes micro y pequeñas empresas y en la Consultora CPELSC no se indagan sobre la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral, información de gran utilidad para construir un marco de referencia respecto de las empresas privadas y de servicios en Huancayo.

1.4.2 Justificación práctica

Con la ayuda de la presente investigación se busca concientizar al área gerencial de la Consultora CPELSC sobre la importancia del estudio sobre la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de sus trabajadores, el mismo que será relevante para plantear nuevas acciones en beneficio de la empresa. Asimismo, nuevos investigadores se verán beneficiados con los aportes de este estudio a fin de considerarlos como referencia y con ello incrementar los estudios en torno a esta temática.

1.4.3 Justificación metodológica

Mediante el método científico, se estudia las variables cultura organizacional y desempeño laboral. Los datos se han recolectado a través del Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison y el Formato de evaluación de Desempeño Laboral, contextualizados en nuestra la realidad. La confiabilidad y la validez de los instrumentos se detallan en las investigaciones realizadas.

1.5 Delimitación de la investigación

Considerando que en nuestra actualidad el tema de la cultura organizacional va tomando realce a pasos agigantados, asimismo, que el desempeño laboral es un elemento fundamental de cada empresa, es importante resaltar que para esta investigación se tuvo en cuenta las siguientes delimitaciones.

1.5.1 Delimitación territorial

Se desarrolló en una consultora de la ciudad de Huancayo, Junín, debido a la ausencia de estudios de este tipo; ya que, si bien existen algunos que abarcan una variable, ninguna trabaja ambas, ni que se hayan realizado en el presente espacio demográfico.

1.5.2 Delimitación poblacional

La presente investigación busca comprobar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Consultora CPELSC.

1.5.3 Delimitación temporal

El estudio se desarrolló desde diciembre de 2020, hasta setiembre del año 2023.

1.5.4 Delimitación conceptual

Reyes y Moros (2019) conciben que la cultura organizacional es un elemento sustancial y particular de una organización, la cual es de naturaleza dinámica y se rige de acuerdo a diversos factores, al tipo de actividad que se realice, las diversas subculturas que surjan, la posición macroeconómica y social (normas, valores, estilos de liderazgo y expectativas) en las que se incorpore la organización, Asimismo, ciertos elementos analíticos que contribuyan en el fortalecimiento del sentido de identidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes locales

Buendía y Berrocal (2021) realizaron el estudio denominado *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral del Personal Administrativo en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, 2021*. El objetivo general de este estudio se centró en determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el bienestar laboral del personal administrativo que trabaja en la institución mencionada. En términos de su metodología, se optó por un enfoque correlacional de diseño no experimental y de tipo básico, con un enfoque transversal. La muestra utilizada comprendió a 47 empleados de la universidad. Los resultados del estudio denotan que la mayoría de los participantes consideran que la cultura organizacional es deficiente, y en cuanto al bienestar laboral, se clasifica como regular. En conclusión, este estudio respalda de manera positiva la existencia de una relación directa entre las variables de cultura organizacional y bienestar laboral. De esta manera respalda nuestro estudio dado que fortalece la comprensión de la influencia e importancia que tiene la cultura organizacional en las organizaciones y sus implicaciones en el bienestar laboral del personal administrativo.

Hingio (2020), en su estudio *Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional en VANZYS S.A., Huancayo 2020*, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en la empresa VANZYS S.A., la población de estudio incluyó a 126 trabajadores y se empleó un cuestionario que constaba de 25 preguntas con escalas de respuesta para medir las variables. Respecto del diseño, este fue de naturaleza correlacional a nivel básico. En cuanto a los resultados obtenidos, se observó que un porcentaje significativo de la población indicó que la empresa carece de una cultura organizacional definida. Además, se evidenció una falta de compromiso por parte de los colaboradores, así como la ausencia de consideración e integración de estos últimos con la misión y objetivos de la organización. No obstante, se identificó una correlación positiva y significativa entre las dimensiones y los factores de las variables estudiadas, y se observó que del 100%, un 54,7% perciben poca consistencia en la empresa. Como conclusión, se destacó la importancia crucial de la identificación y la integración de los colaboradores en una organización, ya que esto puede tener un impacto tanto favorable como desfavorable en su desempeño, lo que a su vez afecta la productividad y los logros de la organización. En resumen, los hallazgos de la investigación respaldan nuestra hipótesis al resaltar la importancia de una cultura organizacional sólida en el contexto de una empresa.

Llancari y Alania (2020), en su estudio *Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*, plantean establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño docente en la percepción de los docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). En cuanto a la metodología utilizada se consideró el estudio a nivel descriptivo y su diseño fue descriptivo correlacional. Respecto de la muestra estratificada estuvo integrada por 88 docentes. En cuanto al instrumento empleado fueron el Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison y el

Cuestionario de Desempeño Docente adaptado de Valdés. Los resultados denotaron que los docentes perciben una cultura organizacional regular y existe un desempeño bueno. Esta investigación concluye que sus variables tienen una correlación directa y relevante, por lo cual, mejorar la cultura organizacional, denotará un mejor desempeño docente. La correlación que se obtiene con este estudio refuerza la hipótesis de la presente investigación, así mismo las conclusiones a las que llega dicho estudio demuestran el impacto que genera una adecuada cultura organizacional en una empresa. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre cultura organizacional y desempeño docente en la percepción de los docentes de la UNCP y se evidenció que la dimensión implicancia de la cultura organizacional y la dimensión capacidades pedagógicas del desempeño docente se halla en alta relación.

Martínez (2018), en su estudio titulado *Cultura organizacional y desempeño pedagógico de los docentes de la institución educativa INE23 ubicado en el distrito San Jerónimo de Tunán, Huancayo, 2018*, el cual tuvo como propósito determinar la relación que existe entre cultura organizacional y el rendimiento técnico pedagógico en la plana docente de la institución donde se realizó el estudio. Este es de enfoque cuantitativo de tipo de investigación básica, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, tomándose para ello cincuenta colaboradores de la institución, los cuales están correctamente validados a través del juicio de expertos y demuestran confiabilidad. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de empleo dos cuestionarios, uno para evaluar la cultura organizacional y otro para evaluar el rendimiento técnico pedagógico. Llegándose a la conclusión de que existe una alta relación entre la cultura organizacional y el desempeño técnico pedagógico de los docentes de la institución educativa donde se realizó el estudio.

Torpoco y Malpartida (2022), en su investigación sobre la cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Chanchamayo en el año 2021. El objetivo central de este estudio era establecer la conexión entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en esta entidad. El método utilizado se rigió por un enfoque científico, con un tipo de investigación de índole aplicada y un nivel correlacional, implementando un diseño descriptivo correlacional. Para la recopilación de datos, se empleó un cuestionario sobre cultura organizacional y una rúbrica sobre desempeño laboral, dichos instrumentos fueron aplicados a 81 trabajadores de la institución en cuestión. En cuanto a los resultados obtenidos muestran que el 15 % de los empleados consideraba que la cultura organizacional tenía un nivel medio, mientras que el 85 % la calificaba como alta. Además, el 52 % de los colaboradores mostraba un desempeño laboral calificado como regular, y el 48 % demostraba eficiencia en su trabajo. Al validar las hipótesis indica una relación directa, moderada y significativa entre las variables. Finalmente determina que existe una correlación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, un mayor nivel de cultura organizacional se traduce en un mejor desempeño laboral, por ende, mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

2.1.2 Nacionales

Jiménez (2018), en su investigación *sobre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Desagüadero, 2018*, ubicada en Chucuito, Puno, tuvo como objetivo principal de la investigación analizar el impacto de la cultura organizacional en el rendimiento laboral de estos empleados. El enfoque de la investigación fue de nivel explicativo, y se basó en una muestra de 32 trabajadores administrativos seleccionados de la población censal. Para

recolectar datos y evaluar las variables en cuestión, se utilizaron encuestas y cuestionarios. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad. Además, se observó que el 43,8 % de los jefes de área denotaron un estilo de liderazgo deficiente y autoritario, lo que impactó negativamente en la productividad laboral. Asimismo, la comunicación y las relaciones interpersonales se percibieron como insatisfactorias, contribuyendo a un ambiente de trabajo en equipo desfavorable. En última instancia, se llegó a la conclusión de que factores como los estilos de liderazgo y las relaciones interpersonales son elementos fundamentales que ejercen una influencia significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Veramatos (2022) realizó un estudio en torno a la *Cultura Organizacional y su Incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2021*. El propósito central de este estudio era determinar de qué manera la cultura organizacional afecta el desempeño laboral de los trabajadores en el Instituto Nacional del Niño. La metodología de investigación se caracterizó como básica y tuvo un enfoque cuantitativo de tipo transversal, con un diseño no experimental de carácter descriptivo-correlacional. El método de muestreo empleado fue aleatorio, y la población de interés consistió en 175 trabajadores pertenecientes al área administrativa, de los cuales se extrajo una muestra de 120 trabajadores. Para medir ambas variables, se utilizó el 'Cuestionario de Cultura Organizacional' y el "Instrumento de Desempeño Laboral" desarrollado por Gómez. El procesamiento y análisis de los datos recopilados se efectuó utilizando herramientas como Excel y SPSS V25. Los resultados del estudio revelaron que el 30,3 % de los colaboradores presentó niveles elevados en lo que respecta a las variables de cultura organizacional, mientras que el 32,8 % demostró un rendimiento laboral alto.

Además, se identificó una correlación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Salazar (2018), en su investigación sobre la *cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el Agustino durante el 2018*, el objetivo general de este estudio era establecer la relación que existía entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de estos profesionales de la salud. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un diseño transversal no experimental y un enfoque descriptivo correlacional. Para llevar a cabo la investigación, se desarrolló dos cuestionarios, uno para evaluar la cultura organizacional, con 30 ítems, y otro para medir el desempeño laboral, también con 30 ítems. Estos instrumentos se aplicaron a una población de 96 técnicos en enfermería que desempeñaban sus funciones en el área de consulta externa de dicho hospital. Se creó una base de datos que se sometió a análisis utilizando el software estadístico SPSS22. Los resultados indicaron una correlación significativa del 67,9 % ($Rho = 0,679$; Sig. (bilateral) = 0,000) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Además, el 59,4 % de los encuestados calificaba su cultura organizacional como buena, su desempeño laboral era muy bueno en un 47,9 %. Por ello, se concluyó que existía una correlación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los técnicos en enfermería en el área de consulta externa del hospital. De igual manera las dimensiones artefactos, valores compartidos y supuestos básicos subyacentes se relacionan con el desempeño laboral.

Cerquin (2022), en su investigación sobre *La cultura organizacional y el desempeño laboral en una empresa de Geofusión Ingeniería y Servicios generales S.R.L*, la cual se encuentra en el distrito de Cajamarca. Esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, presentó un diseño no experimental y de corte trasversal. Tal estudio planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la variable

cultura organizacional y la variable desempeño laboral. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar tal relación. La población estuvo conformada por 20 trabajadores del área de operaciones. Los instrumentos que se utilizaron fue el cuestionario de cultura organizacional de Denison y un cuestionario para evaluar el desempeño laboral. El resultado señala que la cultura organizacional del personal de la empresa es considerada de nivel fuerte (87 %) y el desempeño laboral es percibido como óptimo (85 %), llegando a la conclusión de que sí existe correlación positiva y significativa entre ambas variables con un nivel de significancia de 0,013 y coeficiente de relación de 0,546. Asimismo, se observó que predomina como nivel fuerte la dimensión misión de la variable cultura organizacional (91 %) seguido de la dimensión consistencia (87 %), adaptabilidad (85 %) e implicación (84 %). Existe una relación positiva moderada entre cultura organizacional y la dimensión factores operativos con el coeficiente de correlación 0,603, mientras que existe una relación positiva débil entre las variables cultura organizacional y la dimensión factores actitudinales con coeficiente de correlación 0,254 y un nivel de significancia de 0,281.

Bromley y Díaz (2021), en su estudio realizado sobre la *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en los empleados de una empresa de distribución de productos escolares*, se plantearon como objetivo determinar la influencia existente entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral. La muestra se confirmó de 80 empleados tanto del área administrativo como del operativo. Los resultaron que el desempeño laboral de la empresa es de nivel regular (70 %), de los cuales los factores operativos (28,8 %) tienen una tendencia regular deficiente y los factores actitudinales (22,5 %) tiene una tendencia también regular deficiente. Del mismo modo se observa una influencia positiva moderada entre la dimensión orientación a resultados de la cultura organizacional con el desempeño laboral y una influencia moderada entre la dimensión

orientación a los resultados de la cultura organizacional sobre desempeño laboral, factores actitudinales y productos.

Fernández, Pesantes y Uriol (2022), en su estudio realizado sobre la *propuesta de mejora de la cultura organizacional y desempeño laboral en el área de emergencias del Complejo Hospitalario de la Policía Nacional del Perú*, cuyo objetivo fue proponer un plan de mejora, seguidamente de sus objetivos específicos los cuales son determinar la relación que existe entre las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión organizacional con el desempeño laboral. El diseño de investigación fue de tipo correlacional, de nivel descriptivo y de enfoque cualitativo, presenta un diseño no experimental de alcance transversal. Se utilizó el Cuestionario de desempeño laboral individual (IPWQ) y el Cuestionario de evaluación de cultura organizacional de Denison. La población estuvo conformada por 100 profesionales y la muestra por 60 profesionales a través del muestreo probabilístico. Los resultados señalaron que la cultura organizacional está relacionada significativamente con el desempeño laboral en tal establecimiento, asimismo la implicación organizacional, consistencia organizacional, adaptabilidad y misión se relacionan significativamente con el desempeño laboral.

2.1.3 Antecedentes internacionales

Fragoso y Ruiz (2020), en su investigación titulada *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de la escuela secundaria*, llevada a cabo en México, tuvieron como objetivo determinar hasta qué punto la cultura organizacional tenía un poder predictivo sobre el desempeño laboral de los empleados de la Escuela Secundaria Técnica No. 37 en Santa Úrsula Zimatepec, México. La metodología utilizada se caracterizó por ser de tipo no experimental, de naturaleza transversal, descriptiva, cuantitativa y se desarrolló en el ámbito de campo, teniendo un enfoque predictivo. La

población de estudio estuvo compuesta por 47 trabajadores de la institución. Para recopilar datos, se emplearon dos instrumentos: el primero fue diseñado para evaluar la percepción de la calidad de la cultura organizacional, constando de 15 ítems y con una confiabilidad de .817; el segundo instrumento se enfocó en medir el grado de percepción del rendimiento laboral, compuesto también por 20 ítems y con una confiabilidad de .854. Finalmente, se pudo establecer que la cultura organizacional efectivamente tenía un poder predictivo sobre la percepción del desempeño laboral por parte de los trabajadores de dicha institución. Por lo tanto, se puede afirmar que a medida que mejora la calidad de la cultura organizacional mejora la percepción del desempeño laboral.

Solorzano y Baque (2022), en su estudio realizado en torno a la *Cultura organizacional y la influencia de la misma en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé*, se concibe como objetivo establecer la influencia que ejerce la cultura organizacional en dicha empresa, con la finalidad de identificar aspectos positivos y negativos del mismo. La investigación fue de tipo correlacional, de corte transversal, donde se hizo uso del método de inducción, deducción, estadístico y documental. Así mismo, se hizo uso de la técnica de entrevista y encuesta. Su población y muestra constó de nueve colaboradores. Como resultados se obtuvo que un 63 % de los colaboradores respondieron que la empresa no aplica ningún tipo de cultura organizacional y el 38 % respondieron que sí, por otro lado, acerca de los factores que influyen en el desempeño laboral, un 100 % mencionó que nunca han recibido capacitaciones, además el 38 % menciona que el compromiso y la comunicación son dos factores claves que afectan su rendimiento laboral. Como conclusión se obtuvo que, la cultura organizacional de la empresa en estudio no depende de sus valores ni de sus principios, lo cual limita de algún modo la mejora en los procesos para la determinación de las debilidades y fortalezas. Con

respecto a su nivel de desempeño se considera que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel medio.

Montero (2018), en su estudio enfocado en analizar la *Cultura organizacional de la empresa Quintero Leather S.A.S. y la relación que tiene esta variable con el desempeño laboral, en México*, cuyo objetivo general fue realizar una descripción del nivel de influencia que ejerce la cultura organizacional en la variable de desempeño laboral en el personal que forman parte de la empresa, haciendo uso del modelo de Daniel Denison. A nivel metodológico, el enfoque fue cualitativo, descriptivo e interpretativo. El grupo poblacional estuvo conformado por 95 empleados y se tuvo como muestra representativa a 70 empleados. El instrumento ligado a obtener toda la información necesaria fue la encuesta según el modelo Denison, el mismo que consta de 60 preguntas que describen diferentes ámbitos de la cultura organizacional y algunas formas de su operacionalización. Los resultados obtenidos evidenciaron que al interior de la organización se practica una propicia cultura organizacional, que a su vez impacta de forma directa con el desempeño laboral de la empresa en mención; así mismo, se precisa la organización viene evidenciando diversos aspectos a nivel de capacitaciones, resolución de conflictos, etc. Llegando así a concluir a nivel general que la innovación y la toma de riesgos, establecidos como valores dentro de la compañía, corresponden en una medida relativa con los resultados de la dimensión de adaptabilidad, que muestran a la empresa como ente brindador de espacios de innovación, a pesar de que los empleados no se encuentran satisfechos con las recompensas a esta labor.

Vargas y Flores (2019), en su investigación que abarcó a la *Cultura organizacional y a la satisfacción laboral en el ámbito del desempeño laboral de los bibliotecarios de México*, buscaron decretar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral pueden llegar a intervenir en el posible desempeño laboral del grupo de estudio. Para ello, se hizo

uso de la aplicación del método descriptivo, así como del análisis de regresión de forma múltiple. La muestra abarcó a toda la población, la misma que estuvo compuesta por ciento noventa y tres personas que ejercen el cargo de bibliotecarios. Para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota, el Denison Organizational Culture Survey y la Escala de desempeño laboral específicamente para bibliotecarios. Los resultados evidenciaron que los factores que forman parte tanto de la cultura organizacional como de la satisfacción laboral son el equipo de trabajo, la comunicación, la actitud de servicio, la calidad y la protección del entorno. Asimismo, se llega a la conclusión de que la cultura organizacional se encuentra mucho más influenciada por la misión y que para pronosticar el desempeño laboral de las personas que ejercen su rol como bibliotecarios de las diversas universidades y demás lugares donde se realice investigación en México, los aspectos que se deben tomar en cuenta son la supervisión, el manejo de las interacciones sociales, los acuerdos, el logro de objetivos y las oportunidades de promoción. Finalmente, las conclusiones de esta investigación señalan la relevancia del impacto benéfico que genera la cultura organizacional.

Pazmiño (2020), en su estudio realizado en torno a la *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa industrias catedral S.A. de la ciudad de Ambato*, tuvo como objetivos diagnosticar la cultura organizacional y determinar la relación entre la variable independiente, cultura organizacional y la variable dependiente que es desempeño laboral, para lo cual se aplicó la encuesta de Cultura organizacional de Denison a un total de 63 trabajadores. Los resultados evidenciaron que existe correlación positiva entre la variable cultura organizacional y desempeño laboral a través de la prueba estadística Rho de Spearman, la que arrojó una Sig. bilateral menor a P valor = 0,05 que permitió aceptar la hipótesis alternativa que confirma la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de colaboradores de la empresa Industrial Catedral

S.A. Finalmente, como conclusión se presenta el desarrollo de una propuesta de intervención consistente en un programa de mejora de la cultura organizacional de una organización, con el objetivo de planificar estrategias para cambiar positivamente puntos que forman parte de los ítems de baja puntuación de la encuesta.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Cultura organizacional*

2.2.1.1 Definiciones.

Los primeros conceptos antropológicos se oponían a la idea de que hay pueblos 'cultos' e 'incultos'. Desde 1871, Tyler (como se cita en Grimson, 2008) ha articulado el concepto de cultura relacionado con los conocimientos, creencias y prácticas que las personas adquieren como miembros de la sociedad. Esto contrasta con el concepto de cultura, que se limita a las bellas artes o "alta cultura". Así, todas las actividades y pensamientos humanos son aspectos de la cultura. Todas las personas son seres culturales, aunque tengan culturas diferentes.

Chiavenato (2007) refiere que la cultura organizacional describe la forma de vida, creencias, expectativas, sistemas de valores y formas específicas de interacción y relaciones de una organización en particular.

A su vez, Jiménez (2018) lo define como un tipo de vida que promueve cada organización; cada empresa está constituida por diversas características, entre estas tenemos las tradiciones, ideales, reglas, costumbres, etc. Todo aquello es manejado por el comportamiento y postura en relación al colaborador, cabe resaltar que son estos componentes que colaboran en la identidad, determinación y dirección de una institución.

Mientras que, Llancari y Alania (2020) consideran que la cultura de una institución está constituida por las apreciaciones que tienen sus colaboradores, sobre sus convicciones,

expectativas, formas de diálogo y la manera en las que estas calificaciones se convierten en ideales y estereotipos sobre lo que significa laborar en una empresa. En concreto, la cultura organizacional es como una organización que adopta una personalidad única.

Robbins (2017) menciona que la cultura marca la diferencia entre todas las organizaciones, por lo que cumple de algún modo la función de establecer las fronteras. También, trasfiere cierto grado de identidad y de compromiso que difiere sólo del interés personal. Y concierne una guía de formas de actuar para los colaboradores.

Además, Schein (2004), quien es ampliamente reconocido como un destacado experto en el campo de la configuración y evolución de la cultura en las organizaciones, describe la cultura de una organización como aquellas respuestas que son aprendidas por las personas que forman parte de una organización cuando se enfrentan a un conflicto colectivo que se encuentra implicado en la adaptación e integración interna, de tal modo que la cultura vendría a ser un mecanismo para expresar sentimientos, pensamientos, percepciones e interpretaciones en base a tales conflictos.

En este sentido, para la presente investigación se adopta la definición dada por Denison et al., (2014), quien señala que concierne a los valores, creencias, supuestos y principios fundamentales que poseen los miembros que pertenecen a una organización, los cuales a su vez sirven de guía para el comportamiento de los mismos a través del tiempo.

2.2.1.2 Características de la cultura organizacional.

Reyes y Moros (2019) señalan que la cultura organizacional considera varios aspectos; tales como: su valor en influir sobre el comportamiento, la parte actitudinal y demás procesos mentales de los empleados de la organización. También mencionan que viene a ser un elemento que determina el desempeño laboral y la eficacia de la organización, generando a la vez sentido de identidad en los trabajadores.

Del mismo modo, Schein (1988; como se cita en Torpoco y Malpartida, 2022) destaca que el núcleo de la cultura se refiere a las suposiciones y convicciones compartidas por los conjuntos de individuos dentro de una organización. Por lo tanto, la apreciación de la cultura debe derivarse de las experiencias significativas que las personas comparten tanto dentro como fuera de una empresa, lo que les permite implementar estrategias de adaptación a nivel organizacional. Siguiendo la perspectiva de Schein, la cultura debe ser considerada como el resultado del aprendizaje a través de vivencias que se sitúan en un contexto en el que existe un grupo con una historia compartida y significativa. Esta noción agrupa los diversos aspectos asociados a la cultura, categorizándolos de la siguiente manera: consistencia en el comportamiento, pautas colectivas, principios adquiridos, ideología formal, reglas de funcionamiento, ambiente de trabajo, habilidades desarrolladas y modos de pensamiento, significados entrelazados, metáforas arraigadas y ceremonias oficiales.

Por otro lado, Bacila y Titu (2018) señalan que la cultura organizacional posee varias características que serán mencionadas a continuación:

- La cultura es considerada como un estilo de vida para los empleados de una organización, la cual es entendida por sí misma y que suele identificarse con mayor notoriedad cuando es comparada con otras culturas organizacionales o cuando ésta suele modificarse.
- La cultura dentro de las organizaciones se halla compuesta por valores, creencias e hipótesis que suelen tener estabilidad en el tiempo, por lo que persiste aun cuando exista rotación de personal.
- La cultura organizacional posee factores internos y externos: el primero hace referencia a que la cultura de una organización puede beneficiar a la innovación, mientras que el segundo beneficiar al mejor trato con los clientes.

2.2.1.3 Modelo cultura organizacional de Denison, Nieminem y Kotrba.

El propósito de este modelo es enfocarse explícitamente en cómo la cultura afecta la efectividad organizacional y, a diferencia de otras pruebas de cultura organizacional existentes, incorpora un componente de evaluación dentro de su alcance. Porque revela lo que constituye la profundización descriptiva en un análisis de nivel de valores organizacionales compuesto por cuatro características culturales, y su autoridad para la eficacia. Las características culturales son implicación, consistencia, adaptabilidad y misión (Bonavia, Prado y García, 2010).

Denison (2000) menciona que resulta muy acertado desplegar ciertas dimensiones de la cultura organizacional a fin de lograr un resultado específico en el desempeño de los trabajadores; debido a que considera imprescindible a los procesos adaptativos como un elemento integral. Tales dimensiones serán detalladas a continuación:

- **Implicación.** Hace referencia al compromiso que tienen los colaboradores con los objetivos y metas de la empresa o institución, percibiendo que su trabajo está muy enlazado a los objetivos que posee dicha empresa. Por ello, las organizaciones con gran nivel de efectividad se preocupan constantemente en promover el trabajo en equipo, otorgarles poder a sus colaboradores y darles la oportunidad de desarrollar sus capacidades en todos los aspectos. Este aspecto es una pieza principal que propicia una alta productividad en toda organización y cuida mucho de la calidad de vida de los colaboradores al interior del trabajo, por lo que es considerada el aspecto más relevante para el logro de una gran competitividad, pues permite que los colaboradores se conviertan en las fuerzas estratégicas que ahora se necesita en muchas organizaciones (Denison et al., 2014).

Según Martínez (2010), el aspecto implicación se refiere a la dedicación de los empleados y su impacto en todas las esferas. Esta faceta evalúa elementos tales como la

autorización, la gestión del grupo, las competencias para el progreso y las características de liderazgo.

- **Consistencia.** Se relaciona con los principios, procedimientos y estructuras internas que respaldan, fusionan, supervisan y regulan las acciones de los trabajadores. La congruencia en esta dimensión es la coherencia que existe entre las herramientas de gestión (valores), las acciones y acuerdos. Si hay una falta de coherencia entre lo que dice y lo que hace una empresa, no alcanzará los objetivos que se proponga. Por lo tanto, esto se refleja en el logro de los objetivos y esto se reflejará que la imagen que poseen a nivel interno y externo; puesto que se evidenciara que la empresa esta verdaderamente comprometida en seguir una sola direccionalidad. Los conflictos dentro de una organización y las disputas interdepartamentales son síntomas comunes de la disfunción de la gestión, pero también pueden indicar problemas de desajuste empresarial (García, 2017).

Los individuos necesitan tener la capacidad de alcanzar un acuerdo, incluso cuando tienen perspectivas divergentes, y las operaciones de la organización deben estar cuidadosamente sincronizadas y unificadas. Las empresas que demuestran esta característica poseen una cultura singular y sólida que ejerce una profunda influencia en las acciones de las personas (Martínez, 2010).

- **Adaptabilidad.** Hace referencia a aquella capacidad que posee cada organización para lograr adaptarse a los distintos y diversos cambios que se originan en el entorno y de afrontar adecuadamente las demandas. Es muy característico de organizaciones flexibles, enfocadas al ámbito externo, capaces de tomar riesgos y orientados al desarrollo de la innovación (Denison et al., 2013).

Garzon (2018) señala que la capacidad dinámica de adaptación está íntimamente relacionada con responder adecuadamente a condiciones cambiantes del entorno, por lo

que está determinado por la capacidad para realizar cambios, aprender y volver a configurar la asignación de recursos a fin de responder a la dinámica. Por ello, una empresa con mayor nivel de adaptación desarrollará una estructura más racional y asignará recursos con mayor rapidez y efectividad.

Dada la inestabilidad del contexto, las compañías necesitan forjar habilidades que les posibiliten ajustarse de forma constante a situaciones nuevas y efectuar las modificaciones requeridas para abordar las demandas de su entorno de manera eficiente. Por lo tanto, deben implementar tácticas que les faciliten alinear sus procedimientos internos con estas demandas (García, 2017).

Las empresas flexibles son orientadas por sus clientes, se arriesgan, obtienen conocimiento a partir de sus equivocaciones y cuentan con la habilidad y el conocimiento necesarios para instigar el cambio. Estas organizaciones están en constante mejora de su capacidad para proporcionar beneficios a sus clientes (Martínez, 2010).

- **Misión.** El sentido de misión es una de las dimensiones más importantes; ya que las organizaciones con alto grado de efectividad poseen metas y objetivos definidas por una meta específica. Del mismo modo, cuentan con clara visión sobre lo que la empresa desea ser en el futuro; pues de lo contrario la empresa puede perder direccionalidad y terminar en lugares no previstos. Por ello, es necesario tener un fuerte liderazgo que se encargue de determinar una clara misión y fomentar una cultura que le sume (Denison et al., 2014).

Hace alusión al enfoque definido y la orientación que establece las metas y objetivos estratégicos de una organización. Se manifiesta en la visión de cómo la entidad aspira a ser en el futuro (Martínez, 2010).

2.2.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral se origina a inicios del siglo XX en Estados Unidos y fue aplicado por primera vez a ciertos vendedores que fueron contratados por el gobierno de ese país, asimismo fue aplicado al ejército de dicho país alrededor del año de 1916 (Maristany, 2000).

2.2.2.1 Definiciones.

El desempeño laboral se refiere a la eficacia de las personas que trabajan en una organización, el funcionamiento de las personas con un buen trabajo y la satisfacción laboral requerida por la organización (Fred, 2008).

Bautista et al., (2020), inicialmente logró definir al desempeño laboral como la herramienta para medir el funcionamiento que tienen los puestos de área de producción; sin embargo, actualmente es considerada de crucial importancia para el desarrollo de la efectividad y el logro del éxito en las organizaciones.

En este sentido, se adopta la definición de Chiavenato (2002), quien define el desempeño como la evaluación que hace la persona de todos los aspectos y potencial de mejora, enfatizando que todo el proceso de evaluación mide la excelencia, el valor y la personalidad de un individuo. Asimismo, argumenta que el desempeño laboral se mide a través de ciertas dimensiones conductuales y operativas. Tales autores coinciden en que el desempeño laboral es la base para juzgar el desempeño de los colaboradores de una empresa.

2.2.2.2 Importancia.

El desempeño adecuado de los empleados es fundamental para el logro de las metas establecidas por una organización y permite el desarrollo de políticas de personal adecuadas (Chiavenato, 2002).

De igual manera, Zepeda (1999) considera que la evaluación del desempeño tiene un impacto muy importante en la autoestima del trabajador; puesto que la autoestima se alimenta reiteradamente de las percepciones que la persona tiene sobre sí misma y de la que los demás señalan sobre su persona, las mismas que determinan la calidad de sus acciones.

Según Montoya (2009), la evaluación del desempeño debe centrarse en los objetivos marcados y apoyados por cada empresa, por lo que cada empresa debe desarrollar sistemas específicos en el ámbito de la gestión de recursos humanos en función de los niveles y áreas de distribución del personal y descripciones de funciones y responsabilidades. Por lo tanto, una evaluación de desempeño debe tener como base los objetivos organizacionales y partir de ellos diseñar sistemas específicos para cada nivel y áreas. Asimismo, señala que las principales razones por las que las organizaciones están interesadas en evaluar el desempeño de los empleados son:

- Ayuda a identificar las fortalezas y los puntos débiles de los empleados, lo que facilita la formulación de planes y estrategias de mejora. La calidad permite programas de selección, selección, desarrollo gerencial, definición de funciones, y empleados individuales necesarios para crear una base razonable y equitativa para evaluar el desempeño.
- Establecer metas a alcanzar al evaluar metas anteriores.
- La productividad y el desempeño deficientes de los empleados pueden analizarse en busca de posibles causas, como la falta de capacitación o habilidades.

- Proporcionar retroalimentación sobre lo que están haciendo los empleados.

Pedraza (2010), por su parte, considera que el desempeño laboral se refiere al grado de éxito que un individuo alcanza en el trabajo después de realizar un esfuerzo considerable. Este éxito no sólo está relacionado con el esfuerzo realizado, sino también con las habilidades y la perspectiva del individuo sobre su papel en la organización. Por lo tanto, el propósito de la evaluación del desempeño es evaluar el nivel de habilidad y esfuerzo que un empleado pone en sus responsabilidades laborales a través de un sistema de medidas que mide el nivel de desempeño que el empleado exhibe en el trabajo.

2.2.2.3 Factores que influyen en el desempeño.

Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral puede ser evaluado por medio de factores actitudinales y operativos, en primer lugar, los factores actitudinales hacen referencia al conjunto de caracteres que apertura la utilidad de una persona para lograr un desempeño completo en una actividad específica, mientras que el segundo hace referencia a las pautas formativas que poseen las personas en la empresa, afectando de forma puntual su entorno laboral. Por tal motivo considera que el desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos.

- **Factores actitudinales.** Chiavenato (2002), hace referencia a aquellos factores actitudinales como son:
 - **Disciplina:** Cumplimiento de principios, disposiciones, órdenes y normas. Considere respeto al horario de trabajo establecido.
 - **Actitud cooperativa:** Capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades contribuyendo al logro de los objetivos de la institución e involucrándose en las actividades de su equipo de trabajo.

- **Iniciativa:** Capacidad para tomar iniciativas y tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas.
- **Responsabilidad:** Aptitud para completar tareas y deberes asignados de acuerdo a plazos y metas originalmente pactados.
- **Factores operativos.** Chiavenato (2002), hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son:
 - **Conocimiento del trabajo:** La habilidad de desarrollar enfoques laborales efectivos y la destreza para obtener la información deseada al interactuar con otra persona.
 - **Calidad:** Cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas; califíquese la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia.
 - **Cantidad:** Volumen de trabajo ejecutado. Se toma en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno.
 - **Exactitud:** Cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones.
 - **Trabajo en equipo:** Aptitud para integrarse al trabajo mediante un esfuerzo conjunto con los compañeros de trabajo dirigido al logro de los objetivos propuestos.
 - **Liderazgo:** Capacidad para delegar responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo. Se considera la habilidad para motivar, conducir y desarrollarlos.

2.2.2.4 Beneficios del desempeño laboral.

Las evaluaciones de desempeño se pueden utilizar para introducir nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, mejorar las decisiones de promoción o colocación, determinar si es necesario volver a capacitarse, detectar fallas en el diseño del trabajo e influir en el desempeño individual en el puesto. Ayuda a determinar si existe o no

un problema personal. dar. La evaluación del desempeño no puede reducirse a una simple evaluación superficial y unilateral por parte de los superiores del comportamiento funcional de los subordinados. Necesitamos profundizar para identificar la causa y tomar decisiones consistentes con la perspectiva evaluada (Guerrero, 1996).

Chiavenato (2007) señala que las organizaciones deberían saber todo lo concerniente a su desempeño debido a que a través de ésta los trabajadores pueden obtener retroalimentación sobre su desempeño y con ello se pueden realizar futuras mejoras; puesto que sin retroalimentación las personas caminarían sin una dirección clara. Por ello considera que los principales beneficios son:

- **Recompensas:** Se proporciona un juicio sistemático que respalda incrementos salariales, avances profesionales, reubicaciones y, en ocasiones, la terminación de empleados. Se trata de una evaluación basada en méritos.
- **Retroalimentación:** Suministra información sobre cómo las personas con las que el colaborador interactúa perciben tanto su rendimiento como sus actitudes y habilidades.
- **Desarrollo:** Permite a cada colaborador identificar con precisión sus fortalezas, las cuales debe aprovechar al máximo en el trabajo y sus debilidades, que engloba lo que debe mejorar a través de capacitación o crecimiento personal.
- **Relaciones:** habilita a cada colaborador a mejorar sus relaciones con las personas en su entorno, es decir gerentes, compañeros y subordinados, al conocer cómo se califica su desempeño.
- **Percepción:** Brinda a cada empleado la oportunidad de comprender las opiniones que los demás tienen sobre él, lo que mejora su percepción propia y de su entorno.
- **Potencias de desarrollo:** Proporciona a la organización información detallada sobre el potencial de desarrollo de sus colaboradores, lo que le permite diseñar programas de evaluación y desarrollo, planificación de sucesión, trayectorias profesionales, etc.

- **Asesoría:** Suministra al superior o al especialista de recursos humanos información que les será útil para asesorar y guiar a los empleados.

2.2.2.5 Indicadores del desempeño laboral.

Los indicadores son herramientas que le permiten evaluar la efectividad de los empleados en el logro de metas y el logro de metas específicas. Estos indicadores sirven como recursos de apoyo a la gestión administrativa y se integran a través de un sistema de medición destinado a cuantificar el nivel de efectividad del desempeño de los empleados.

Según Palaci (2005), hay señales que afectan directamente el rendimiento laboral y pueden influir en la productividad. Estos indicadores incluyen factores como el nivel de satisfacción de los empleados con las responsabilidades asignadas, el nivel de satisfacción con las competencias y habilidades para llevar a cabo las tareas asignadas, la inversión en formación y desarrollo continuo de los trabajadores, el entorno organizacional, la cultura de la empresa y las expectativas de los. En resumen, estos indicadores son cruciales para llevar a cabo una adecuada evaluación de desempeño de los empleados en una variedad de áreas.

Además, según Pedraza (2010), se ha observado que las empresas tienen diferentes enfoques para evaluar el desempeño. En algunas organizaciones, este proceso se centraliza en una comisión específica, mientras que, en otras, la evaluación es administrada exclusivamente por el departamento de recursos humanos. La medición del desempeño laboral es principalmente una tarea que requiere indicadores. En el proceso de evaluación de los empleados, estos indicadores son esenciales.

2.2.2.6 Responsable de la evaluación de desempeño.

Hoy en día existen varias alternativas sobre quién puede realizar la evaluación de desempeño. Frente a ello, Chiavenato (2007) menciona que existen varias técnicas convencionales para la evaluación del desempeño laboral, los cuales son:

- **El empleado:** Algunas organizaciones permiten que los trabajadores realicen sus propias evaluaciones de desempeño. En estas organizaciones cada uno valora lo suyo. El desempeño tiene en cuenta los parámetros establecidos por el directivo o la organización.
- **El empleado y el gerente:** Tomando en consideración el estilo de Administración por objetivos (APO), el tanto el empleado como el supervisor se encargan de elaborar los objetivos para el trabajador, para posteriormente evaluar su desempeño en cuanto a tales objetivos planteados.
- **El equipo de trabajo:** Muchas empresas otorgan el rol de evaluador al equipo de trabajo, quienes junto al trabajador programan las futuras acciones de mejora.
- **El órgano de gestión del personal:** Se suele utilizar mucho en organizaciones que suelen tener una actitud más conservadora. En este caso, el área de RRHH es el encargado de procesar e interpretar toda la información sobre el desempeño de cada uno de los empleados, para después implementar programas de mejora.
- **Comité de evaluación:** El proceso de evaluación de desempeño lo realiza un comité elegido para esta finalidad, el mismo que este compuesto por trabajadores de diferentes áreas quienes trabajan de forma conjunta.
- **Evaluador de 360°:** Hace referencia a la evaluación realizada por el entorno, siendo estos los supervisores, compañeros de trabajo, subordinados y por el mismo individuo. Cabe resaltar que se trata de considerar a cualquier persona que posea interacción con el empleado.

Del mismo modo, Chiavenato (2007) señala que vienen surgiendo enfoques novedosos para evaluar el rendimiento, los cuales se distinguen por una perspectiva renovada del individuo, la autoevaluación y autogestión de las personas, una mayor implicación de los empleados en la planificación de su desarrollo personal, la mirada al futuro y la mejora continua de los resultados.

Alles (2010) señala que la autoevaluación de un método utilizado por algunas empresas, donde los propios empleados realizan su evaluación en base a indicadores o parámetros predeterminados. A menudo se utiliza como paso inicial o adicional, puesto que posteriormente se puede sumar la evaluación de su superior inmediato (fase inicial) o se puede realizar una autoevaluación como parte del método de evaluación 360° (adicional). También hace hincapié en que el uso de este método trae consigo varios beneficios, siendo uno de ellos que permite al empleado modificar su autoconcepto por medio de un análisis reflexivo sobre su desempeño al interior de la empresa, logrando obtener una idea más realista sobre sus capacidades y posibles aspectos a mejorar, brindando la posibilidad de involucrarse en sus actividades con una perspectiva mucho más clara de sus competencias.

2.3 Definición de términos básicos

Cultura organizacional: Para Denison (2000), la cultura organizacional es todo un conglomerado de significados cuyo objetivo es describir el método de adaptación elegido por cierta organización a fin de dar respuesta a tales conflictos.

Desempeño laboral: Según las ideas de Bittel (2000), el rendimiento laboral está estrechamente relacionado con las expectativas que tiene el empleado sobre su trabajo, sus actitudes hacia el logro de metas y su deseo de armonía. Además, el rendimiento también se vincula con los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo el trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. Además, según la

perspectiva de Chiavenato (2002), se refiere a la agrupación de conductas y acciones que pueden ser observadas en los empleados y que resultan de gran relevancia para alcanzar los objetivos organizacionales. Estas conductas y acciones son consideradas una de las principales fortalezas de la organización.

Trabajador: Persona que utiliza sus habilidades, conocimientos y esfuerzo para realizar un trabajo en beneficio de una empresa o empleador a cambio de una recompensa financiera previamente acordada (Chiavenato, 2011). Persona natural que presta sus servicios a un empleador generándose una relación de subordinación, el mismo que puede estar relacionado a cualquier tipo de régimen laboral y en cualquier modalidad de trabajo (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT], s.f.).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

- H_{E1}. Existe relación directa entre la cultura organizacional y los factores actitudinales en los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.
- H_{E2}. Existe relación directa entre la cultura organizacional y los factores operativos en los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.
- H_{E3}. Existe relación directa entre el desempeño laboral y el involucramiento en los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.
- H_{E4}. Existe relación directa entre el desempeño laboral y la consistencia en los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.
- H_{E5}. Existe relación directa entre el desempeño laboral y la adaptabilidad en los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.

H_{E6}. Existe relación directa entre el desempeño laboral y la misión en los colaboradores de la Consultora CPELSC de Huancayo en el año 2022.

3.2 Variables

3.2.1 Cultura organizacional

Denison (2000) señala que la cultura organizacional es todo un conglomerado de significados cuyo objetivo es describir el método de adaptación elegido por cierta organización a fin de dar respuesta a tales conflictos.

Tabla 1

Variable Cultura organizacional

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Cultura organizacional	Para evaluar la cultura se aplicará a los colaboradores de la consultora CPELSC un cuestionario que consta de 60 ítems, 5 para cada una de las 12 subdimensiones, las cuales se agrupan en 4 dimensiones o rasgos culturales.	Involucramiento	Empoderamiento	1,3,4,5.	Tipo ordinal, dado que se utiliza la escala Likert de 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.
			Trabajo en equipo	6,7,8,9,10.	
			Desarrollo de capacidades	11,12,13,14,15	
		Consistencia	Valores Centrales	16,17,18,19,20	
			Acuerdo	21,22,23,24,25	
			Coordinación e Integración	26,27,28,29,30	
		Adaptabilidad	Creación del cambio	31,32,33,34,35	
			Enfoque en el cliente	36,37,38,39,40	
			Aprendizaje Organizacional	41,42,43,44,45	
		Misión	Dirección y propósitos estratégicos	46,47,48,49,50	
			Metas y objetivos	51,52,53,54,55	
			Visión	56,57,58,59,60	

3.2.2 Desempeño laboral

Chiavenato (2002), menciona que es una evaluación en todos los aspectos y niveles del potencial de mejora que tiene la persona que se encuentra en el cargo, resaltando que todo ese proceso evaluativo sirve para calcular la excelencia, el valor y las cualidades de un individuo. Asimismo, argumenta que el desempeño laboral es evaluado haciendo uso de aspectos actitudinales y operativos.

Tabla 2*Variable desempeño laboral*

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	Para evaluar el desempeño se aplicará a los colaboradores de la consultora CPELSC un cuestionario que consta de 39 ítems distribuidos en 2 dimensiones: Factores actitudinales y factores operativos y seis subfactores.	Factores Actitudinales	Orientación a resultados	1,2,3,4	Tipo de intervalo, dado a que mide según el nivel de desempeño: Muy Bajo: 0 – 39 Bajo: 40 - 65 Regular: 66 - 91 Alto: 92 – 117
			Disciplina	5,6,7,8,9	
			Actitud cooperativa	10, 11, 12, 13, 14	
			Iniciativa	15, 16, 17, 18	
			Responsabilidad	19,20,21	
		Factores Operacionales	Conocimiento del trabajo	22, 23, 24, 25, 26	
			Calidad	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	
			Exactitud	34	
			Trabajo en Equipo	35, 36, 37	
			Liderazgo	38, 39	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Método de la investigación

4.1.1 Método general

La investigación actual utiliza el método científico como método general entendido por Bernal (2010) como aquel conjunto de procedimientos, postulados y normas que buscan resolver los problemas de investigación utilizando los instrumentos y técnicas necesarias.

4.1.2 Método específico

Esta investigación, corresponde al método hipotético – deductivo, puesto que parte de afirmaciones como hipótesis y tiene por objetivo refutar o falsear tales hipótesis, sacando conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal, 2010).

4.2 Tipo de investigación

De acuerdo a su objetivo el presente estudio reúne las características de ser una investigación aplicada ya que considerando la teoría existente de la investigación básica se formulan hipótesis con el fin de resolver problemas (Baena, 2017).

4.2.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación está fundamentada en el enfoque cuantitativo, dado que se cuenta con datos medibles y cuantificables, para ello se considera la utilización de datos estadísticos (Hernández et al., 2014).

4.2.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación se caracteriza por ser correlativo, lo cual implica la vinculación de variables a través de un patrón previsible en un conjunto o comunidad (Hernández et al, 2014). Es decir, se mide cada variable presuntamente relacionada para después también analizar la correlación entre la variable ‘cultura organizacional’ con la variable ‘desempeño laboral’.

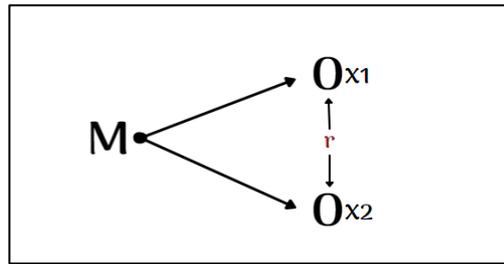
4.2.3. Alcance de la investigación

Esta investigación posee un alcance correlacional; ya que busca descubrir como de relacionan dos variables y determinar su magnitud de asociación en una muestra específica (Hernández et al., 2014)

4.3 Diseño de la investigación

Este estudio se adhiere a un diseño no experimental, que se puede describir como una forma de investigación en la cual no se manipulan deliberadamente las variables. En otras palabras, se refiere a investigaciones en las que no se introduce intencionadamente cambios en las variables independientes con el propósito de observar su impacto en otras variables, pues en lugar de ello, la investigación no experimental se concentra en observar fenómenos en su entorno natural y luego analizarlos (Hernández et al., 2014). Su esquema de investigación es el siguiente:

4.3.1. Esquema de investigación



Denotación:

M= Muestra de colaboradores de una consultoría de la ciudad de Huancayo.

O = Observación.

X1 = Cultura Organizacional (variable 1)

X2 = Desempeño Laboral (variable 2)

r = Relación entre las 2 variables.

4.4 Población de la investigación

Se considera población la suma de todos los elementos que llegan a la región espacial en la que se desarrolla el trabajo de investigación. De igual forma, una muestra se define como una parte o porción representativa de una población, cuyas características esenciales deben ser objetivas y fielmente representadas, de modo que los resultados obtenidos con la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que la constituyen. población (Bernal, 2010)

La población de estudio son trabajadores de una consultora de Huancayo, el cual está compuesto por 44 colaboradores quienes laboran en la Consultora CELPEC, en la que se identificó personal contratado, voluntarios e internos en las áreas de psicología organizacional, social comunitaria, educativa y de ventas, siendo en detalle el siguiente:

Tabla 3*Población*

TIPO DE PROFESIONALES	N°
Psicólogos	14
Administradores	10
Ingenieros de Sistemas	1
Asistentes sociales	7
Internos	12

4.5 Muestra de la investigación

La población del presente estudio está compuesta por 44 trabajadores y, por ser el número de este relativamente pequeño y porque se desea incluir en el estudio a todos los colaboradores, se optó por aplicar un muestreo censal (Hernández et al., 2018).

4.5.1 Criterios de inclusión

Colaboradores de una consultora CPELSC de la ciudad de Huancayo, departamento de Junín.

4.5.2 Criterios de exclusión

- Colaboradores que estén de licencia médica.
- Colaboradores que se encuentran de vacaciones.
- Colaboradores que no desean participar en la investigación.

4.5.3. Tipo de muestreo

Para esta investigación, se aplicó el muestreo censal, en el cual se incluyeron a todos los sujetos de la población (Hernández et al., 2014). En este caso, la muestra está compuesta por 44 sujetos de estudio.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnica

En esta investigación, se empleó la metodología de encuesta, la cual, de acuerdo con Bernal (2010) busca recopilar información proporcionada por un grupo o muestra de individuos sobre sí mismos o en relación a un tema específico.

4.6.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario como herramienta de investigación, el cual según Bernal (2010) consiste en preguntas escritas que son respondidas por el participante sin necesidad de la presencia del investigador.

El Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison está implementado por sesenta ítems divididos en 4 dimensiones: Involucramiento, Consistencia, Adaptabilidad y Misión. Así mismo se requiere respuestas en una escala Likert de 1-5.

Asimismo, La Evaluación de desempeño laboral adaptado por Ana Flores, contiene 39 ítems distribuidos en dos dimensiones, primero tenemos a los factores actitudinales y segundo a los factores operativos, cabe resaltar que cuenta con seis subfactores.

4.6.3 Detalles del instrumento Denison

- Ficha técnica de Cultura Organizacional de Denison

Tabla 4*Ficha técnica de cultura organizacional*

Nombre:	Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison
Autor:	Daniel Denison
Adaptación en España:	Zaderey y Bonavia (2015)
Adaptación peruana:	María Gracia Zegarra Ballon Neyra (2020)
Adaptación regional:	Mirza Nita Gomez Meza (2020)
Duración:	Aproximadamente unos 15 minutos.
Aplicada de forma:	Grupal o personal.
Cantidad de Ítems:	Sesenta (60)
Dimensiones:	Implicación Consistencia Adaptabilidad Misión
Objetivo:	Determinar el nivel de cultura organizacional en la institución en estudio.

4.6.3.1 Validez y confiabilidad

El Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison fue adaptado en la región Junín por Gomez (2021), en su investigación titulada *Cultura organizacional en relación a la gestión del Talento Humano en profesionales de salud del Hospital Domingo Olavegoya*, instrumento validado por juicio de expertos en la validez de contenido. Asimismo, el valor de alfa de Cronbach fue de 0,813 por lo que se considera al instrumento como de ‘muy alta’ validez estadística.

Por otro lado, la confiabilidad de esta prueba se realizó a través de un estudio piloto que fue aplicado en el Centro de Salud Chilca, donde participaron 20 personas; puesto que se utilizó una escala tipo Likert, el índice de la correlación para el cálculo del coeficiente se realizó por medio del Alfa de Cronbach, donde tal valor fue de 0,958, considerándose de este modo un instrumento ‘muy confiable’.

4.6.4 Detalles del instrumento de desempeño laboral

Detalles del instrumento Desempeño laboral

Tabla 5

Ficha técnica de desempeño laboral

Nombre:	Formato de evaluación de desempeño laboral
Autor:	Ana Flores Flores (2017)
Adaptación:	Lima-Perú
Procedencia:	Individual
Administración:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 5 a 12 minutos.
Duración:	39 ítems
Cantidad de Ítems:	orientación a resultados, disciplina, actitud
Dimensiones:	cooperativa, iniciativa, responsabilidad, conocimiento del trabajo, calidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo
Nivel:	Muy bajo (0-39) Bajo (40-65) Regular (66-91) Alto (92-117)

4.6.4.1 Validez y confiabilidad

El cuestionario de desempeño laboral fue elaborado por Flores (2017), en su investigación titulada *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez de Chimbote en el año 2017*, el mismo que se utilizó debido a que está direccionado a una población similar a la del presente estudio. La validez se obtuvo mediante una prueba piloto de 10 personas de ambos sexos y distintos puestos de trabajo dentro de un centro de salud y en cuanto a la confiabilidad se obtuvo un Alfa de Cronbach es de 0,91.

4.7 Proceso de recolección de datos

En esta investigación, para la recopilación de datos, se presenta un documento que autoriza el acceso; de esta manera, se busca el compromiso en la participación para la investigación a realizar. En cuanto al método de recopilación de datos, se aplicó la encuesta y se trabajó con 2 instrumentos, siendo el primero de ellos el Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison (Gomez, 2021) y el Formato de Evaluación del Desempeño Laboral (Flores, 2017).

4.7.1 *Procesamiento de datos*

Se procesó la información a través de Microsoft Excel; posteriormente, se pasó a la elaboración de los gráficos y con ello las interpretaciones respectivas. Del mismo modo, se utilizó el Software Estadístico SPSS, en su última versión, a través del cual se halló la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, así como la prueba de normalidad, la contrastación de hipótesis, a través del estadígrafo Rho de Spearman.

CAPÍTULO V

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

5.1 Estadísticos descriptivos

El análisis de los datos recabados hace posible detectar las características que posee una muestra, considerando los diversos datos de filiación; tales como: edad, estado civil, género y lugar de procedencia de los 44 colaboradores, los mismos que constituyen nuestra población en estudio.

5.1.1. Edad

La tabla 6 considera los datos relacionados con la edad de todos los participantes, donde se contempla que la mayor edad es de 56 años, la menor edad es de 26 años, y el promedio de edad de los mismos es de 34 años, tomando en consideración a los 44 participantes.

Tabla 6

Edad de los participantes

Media	33,55
Mínimo	26
Máximo	56

La tabla 7 toma en cuenta la mayor frecuencia para los colaboradores de 27 años y 32 años con siete apariciones en cada caso, por lo que representa al 15,9 % de manera individual, con relación a los demás casos.

Tabla 7

Frecuencias porcentuales de la edad de los participantes

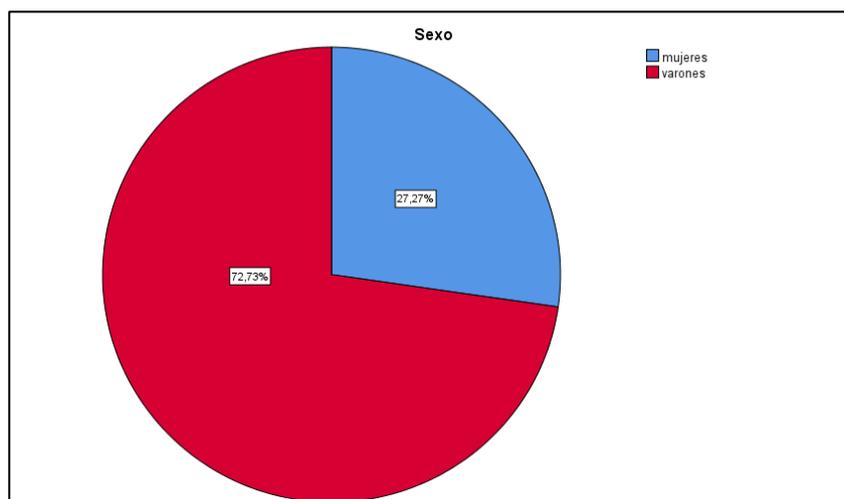
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
26	2	4,5	4,5	4,5
27	7	15,9	15,9	20,5
28	4	9,1	9,1	29,5
29	3	6,8	6,8	36,4
30	3	6,8	6,8	43,2
31	3	6,8	6,8	50,0
32	7	15,9	15,9	65,9
33	1	2,3	2,3	68,2
34	2	4,5	4,5	72,7
35	3	6,8	6,8	79,5
37	1	2,3	2,3	81,8
40	1	2,3	2,3	84,1
43	1	2,3	2,3	86,4
45	2	4,5	4,5	90,9
50	1	2,3	2,3	93,2
52	1	2,3	2,3	95,5
55	1	2,3	2,3	97,7
56	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

5.1.2. Sexo

La tabla 8 considera la presencia de 32 varones en el grupo de estudio, siendo el 72,7 % del total de la muestra, a diferencia del 27,3 % de las mujeres que son en total 12 para el estudio.

Tabla 8*Frecuencias porcentuales del género de los participantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujeres	12	27,3	27,3	27,3
Varones	32	72,7	72,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 1*Frecuencias porcentuales del género de los participantes*

La figura 1 muestra que un poco más de la mitad de los participantes está representado por los varones a diferencia de las mujeres, quienes representan un poco más de la tercera parte del total de la muestra.

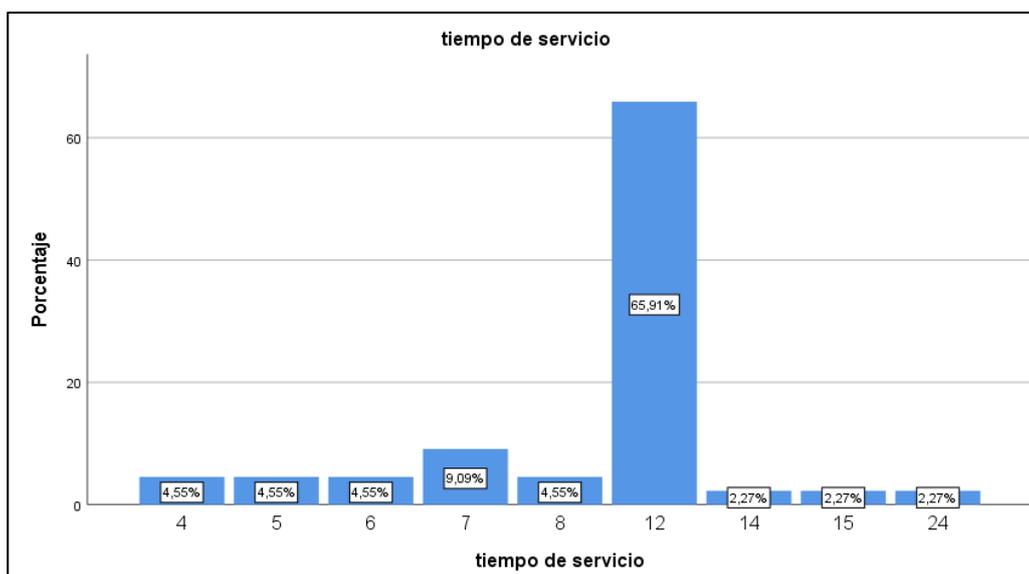
5.1.3. Tiempo de servicio

Se consideran los datos estadísticos de las frecuencias de los participantes considerando el tiempo de servicios.

La tabla 9 muestra que el 65,91 % posee 12 meses de tiempo de servicio, representado por 29 participantes, mientras que el 9,09 % posee 7 meses de tiempo de servicios, representado por 4 participantes. En términos generales, los usuarios poseen 11 meses de tiempo de servicios.

Tabla 9*Frecuencias del tiempo de servicio*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	4,5	4,5	4,5
2	4,5	4,5	9,1
2	4,5	4,5	13,6
4	9,1	9,1	22,7
2	4,5	4,5	27,3
29	65,9	65,9	93,2
1	2,3	2,3	95,5
1	2,3	2,3	97,7
1	2,3	2,3	100,0
44	100,0	100,0	

Figura 2*Frecuencias porcentuales de tiempo de servicios*

La figura 2 muestra que más de la mitad de los colaboradores tiene 12 meses como tiempo de servicios en la empresa.

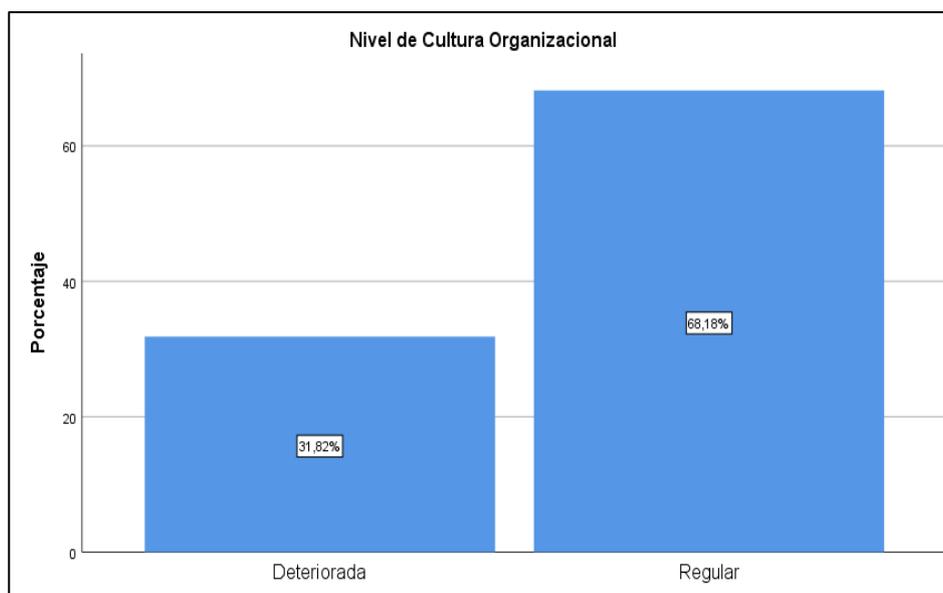
5.1.4. Resultados sobre cultura organizacional

5.1.4.1. Nivel de cultura organizacional.

En la tabla 10, se observa que 30 participantes perciben que la cultura organizacional en la empresa es regular; mientras que 14 participantes perciben que la cultura organizacional de la empresa está deteriorada.

Tabla 10*Frecuencias y porcentajes según el nivel de cultura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deteriorada	14	31,8	31,8	31,8
Regular	30	68,2	68,2	100,0
Total	44	97,8	100,0	

Figura 3*Porcentajes según el nivel de cultura organizacional*

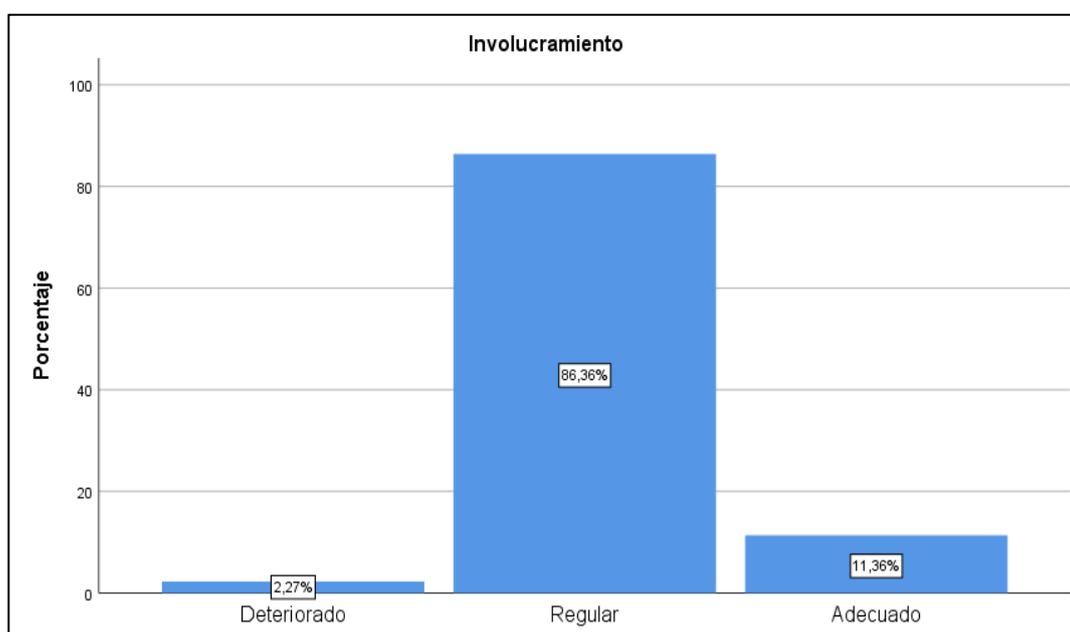
En la figura 3, se observa que del total de la muestra (100 %), el 68,18 % percibe que la organización posee una cultura organizacional de nivel regular, mientras que el 31,82 % percibe que la cultura organizacional de la empresa se encuentra deteriorada.

5.1.4.2. Dimensiones de cultura organizacional.

En la tabla 11, se observa que la dimensión involucramiento de la cultura organizacional fue percibida como regular por 38 trabajadores, mientras que 5 consideran que es bueno y 1 señala que está deteriorado.

Tabla 11*Frecuencias y porcentajes según la dimensión involucramiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deteriorado	1	2,3	2,3	2,3
Regular	38	86,4	86,4	88,6
Adecuado	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

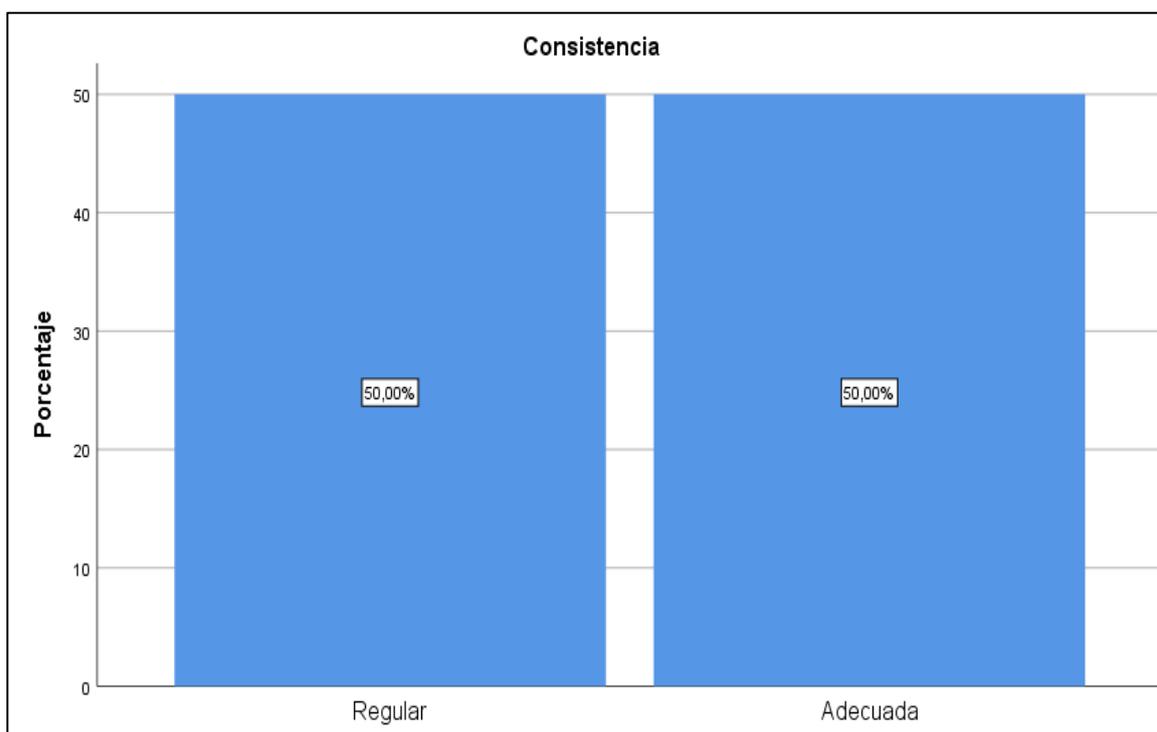
Figura 4*Porcentajes según la dimensión involucramiento*

En la figura 4, se observa que la dimensión involucramiento de la cultura organizacional fue considerada como regular por el 86,4 % de los trabajadores que labora en la Consultora CPELSC, mientras que el 11,36 % tiene una buena percepción y el 2,27 % lo considera deteriorado.

En la tabla 12, se observa que la dimensión involucramiento de la cultura organizacional fue percibida como regular por 38 trabajadores, mientras que 5 consideran que es bueno y 1 señala que está deteriorado.

Tabla 12*Frecuencias y porcentajes según la dimensión consistencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	22	50,0	50,0	50,0
Adecuada	22	50,0	50,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

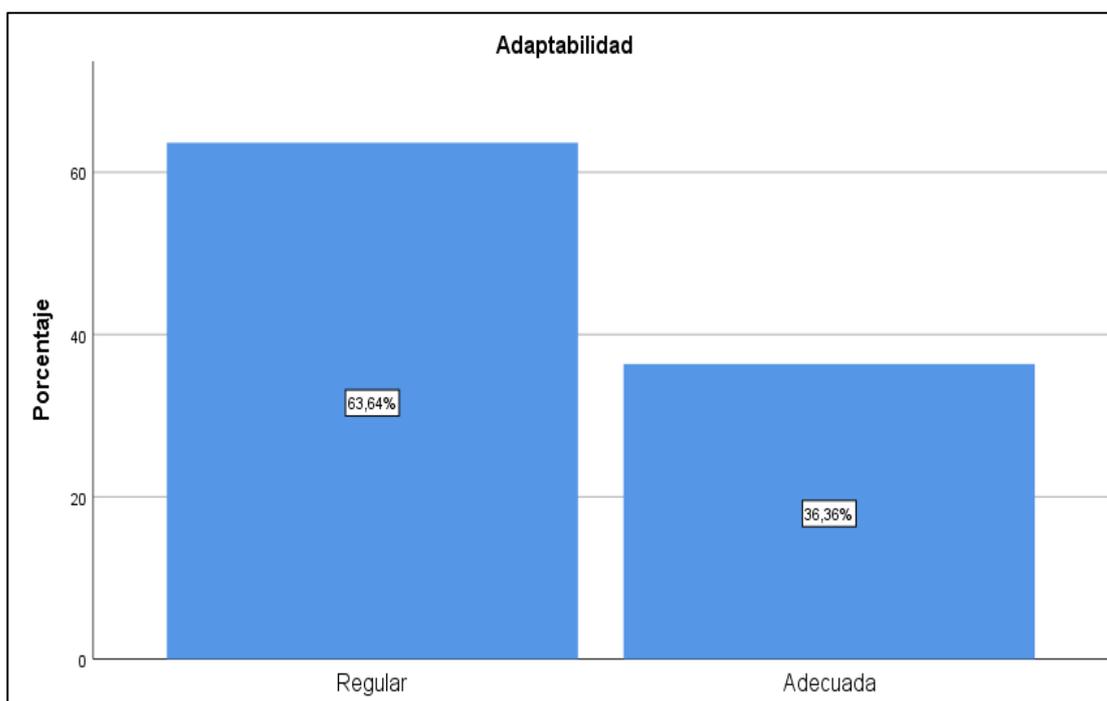
Figura 4*Porcentajes según la dimensión consistencia*

En la figura 5, se observa que la dimensión consistencia de la cultura organizacional fue considerada como regular por el 50 % de los trabajadores que labora en la Consultora CPELSC y el otro 50 % tiene una buena percepción de la consistencia.

En la tabla 13, se observa que la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional fue percibida como regular por 28 trabajadores, mientras que 16 mencionan que es adecuada.

Tabla 13*Frecuencias y porcentajes según la dimensión adaptabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	28	63,6	63,6	63,6
Adecuada	16	36,4	36,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

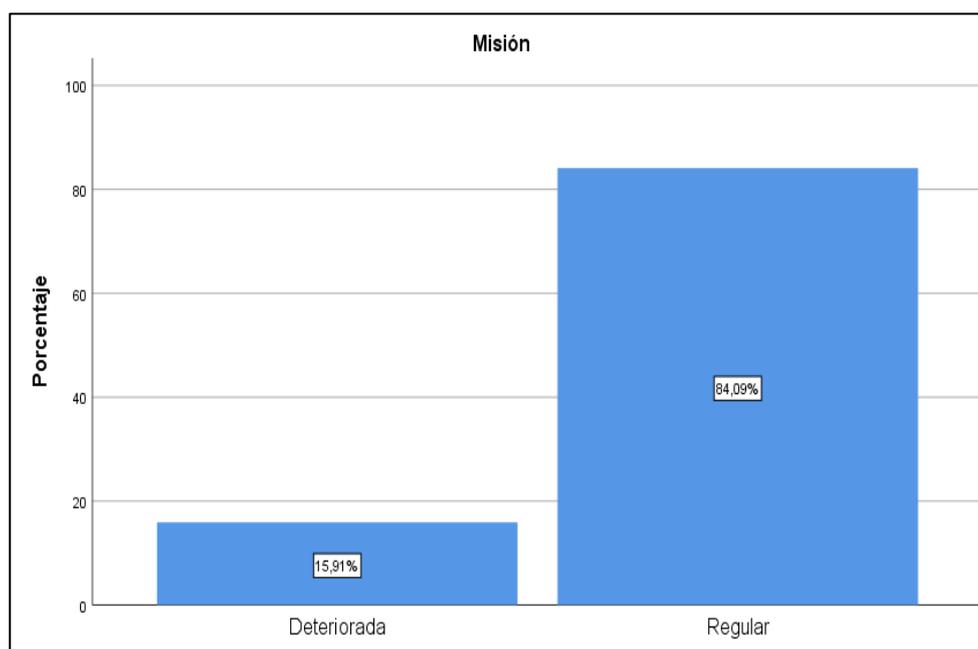
Figura 5*Porcentajes según la dimensión adaptabilidad*

En la figura 6, se observa que la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional fue considerada como regular por el 63,64 % de los trabajadores que labora en la Consultora CPELSC mientras que el 36,36 % posee una buena percepción de la adaptabilidad en la empresa.

En la tabla 14, se observa que la dimensión misión de la cultura organizacional fue percibida como regular por 37 trabajadores, mientras que 7 consideran que está deteriorado.

Tabla 14*Frecuencias y porcentajes según la dimensión misión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deteriorada	7	15,9	15,9	15,9
Regular	37	84,1	84,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 6*Porcentajes según la dimensión misión*

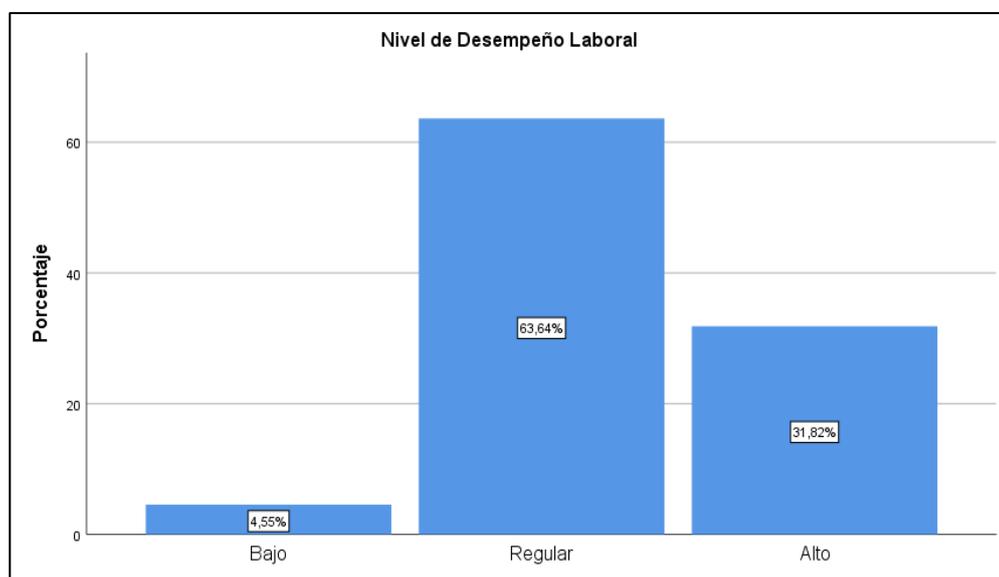
En la figura 7, se observa que la dimensión misión de la cultura organizacional fue considerada como regular por el 84,09 % de los trabajadores que labora en la Consultora CPELSC mientras que el 15,91 % posee una mala percepción.

5.1.5. Nivel de desempeño laboral

En la tabla 15, se puede observar que, del total de la muestra, 28 participantes perciben tener regular desempeño laboral, mientras que 14 participantes perciben tener alto desempeño laboral y, finalmente, 2 participantes perciben tener bajo desempeño laboral.

Tabla 15*Frecuencias y porcentajes según el nivel de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4,5	4,5	4,5
Regular	28	63,6	63,6	68,2
Alto	14	31,8	31,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 7*Porcentajes según el nivel de desempeño laboral*

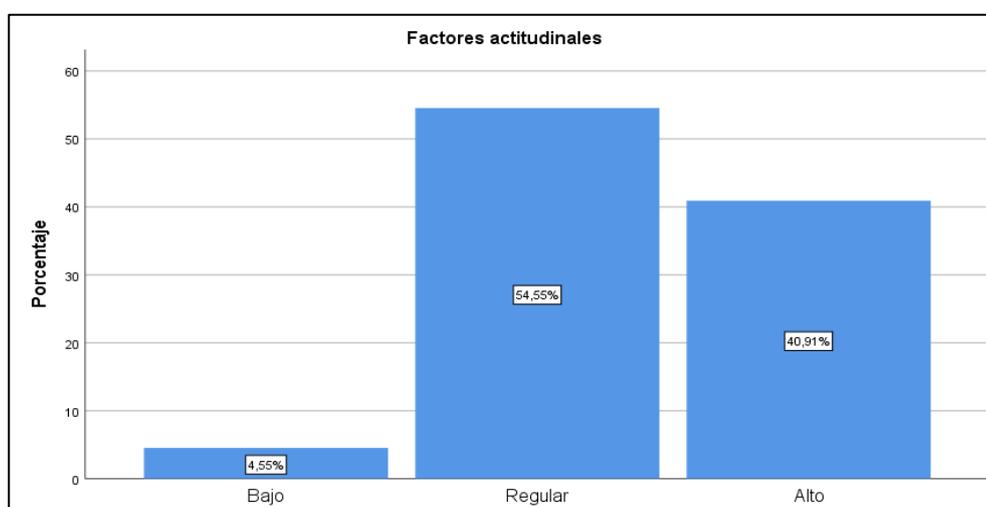
En la figura 8, se observa que del total de la muestra (100 %), el 63,64 % percibe tener regular desempeño laboral dentro de la empresa, el 31,82 % percibe tener un alto desempeño laboral y el 4,55 % percibe tener bajo desempeño laboral.

5.1.5.1. Dimensiones de desempeño laboral.

En la tabla 16, se observa que la dimensión de factores actitudinales del desempeño laboral fue percibida como regular por 24 trabajadores, mientras que 2 trabajadores lo perciben como bajo y 18 trabajadores consideran que tal dimensión posee alto nivel.

Tabla 16*Frecuencias y porcentajes de los Factores actitudinales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4,5	4,5	4,5
Regular	24	54,5	54,5	59,1
Alto	18	40,9	40,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 8*Porcentajes según los Factores actitudinales*

En la figura 9, se observa que del total de la muestra (100 %), el 54,55 % percibe los factores actitudinales se encuentran en nivel regular, mientras que el 40,91 % considera que los factores actitudinales de encuentran en alto nivel y el 4,55 % señala tener un bajo nivel.

En la tabla 17, se observa que 5 trabajadores perciben de nivel muy bajo a la subdimensión disciplina y 1 trabajador a la responsabilidad , mientras que son consideradas de nivel bajo principalmente las subdimensiones disciplina (22) y responsabilidad (11), de nivel regular principalmente las subdimensiones responsabilidad (32), iniciativa (20) y actitud cooperativa (12), finalmente son consideradas de alto nivel,

principalmente las subdimensiones orientación de resultados (31), actitud cooperativa (24) e iniciativa (23).

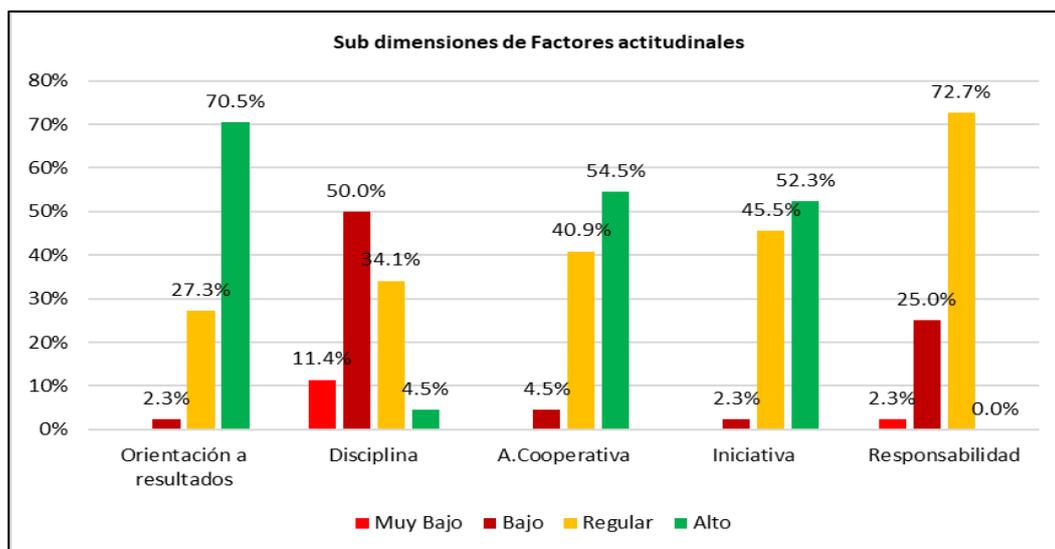
Tabla 17

Frecuencias y porcentajes de subdimensiones de Factores actitudinales

	Orientación a resultados		Disciplina		A. Cooperativa		Iniciativa		Responsabilidad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Bajo	0	0,0 %	5	11,4 %	0	0,0 %	0	0,0 %	1	2,3 %
Bajo	1	2,3 %	22	50,0 %	2	4,5 %	1	2,3 %	11	25,0 %
Regular	12	27,3 %	15	34,1 %	18	40,9 %	20	45,5 %	32	72,7 %
Alto	31	70,5 %	2	4,5 %	24	54,5 %	23	52,3 %	0	0,0 %
	44	100 %	44	100 %	44	100,0 %	44	100,0 %	44	100,0 %

Figura 9

Porcentajes según subdimensiones de Factores actitudinales



En la figura 10, se observa que son consideradas de nivel muy bajo las subdimensiones disciplina (11,4 %) y responsabilidad (2,3 %), mientras que son consideradas de nivel bajo principalmente las subdimensiones disciplina (50 %) y responsabilidad (25 %), de nivel regular principalmente las subdimensiones responsabilidad (72,7 %), iniciativa (45,5 %) y actitud cooperativa (40,9 %), finalmente son consideradas de alto nivel principalmente las subdimensiones orientación de resultados (70,5 %), actitud cooperativa (54,5 %) e iniciativa (52,3 %).

En la tabla 18, se observa que la dimensión de factores operativos del desempeño laboral fue percibida como regular por 25 trabajadores y 19 trabajadores consideran que tal dimensión posee alto nivel.

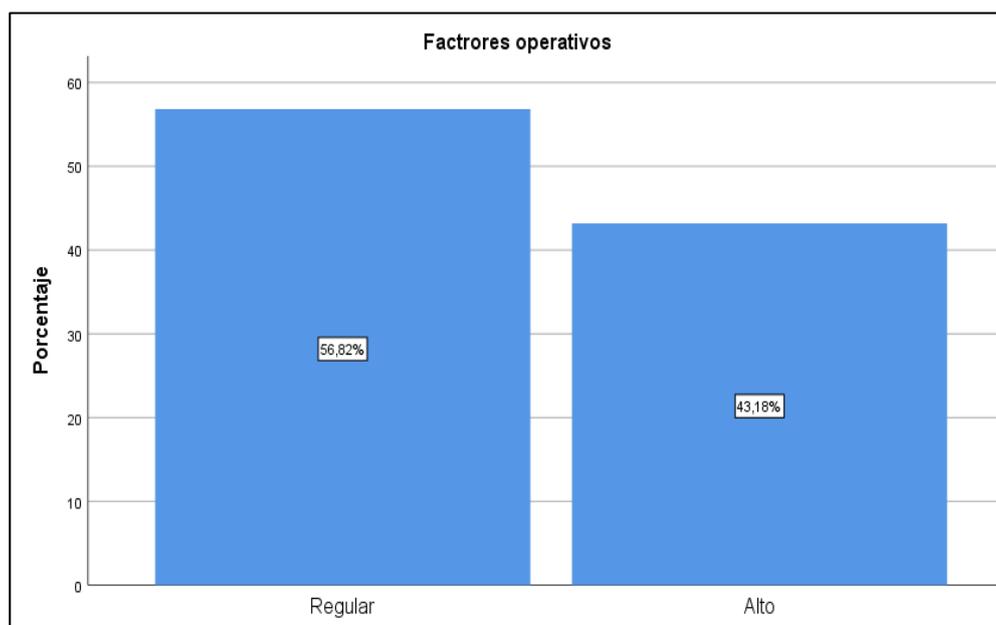
Tabla 18

Frecuencias y porcentajes de los Factores operativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	25	56,8	56,8	56,8
Alto	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 10

Porcentajes según los Factores operativos



En la figura 11, se observa que del total de la muestra (100 %), el 58,82 % percibe los factores operativos se encuentran en nivel regular, mientras que el 43,18 % considera tener un nivel alto en los factores operativos.

En la tabla 19, se observa que 7 trabajadores perciben de nivel muy bajo a la subdimensión exactitud y 4 trabajadores al liderazgo, mientras que son consideradas de nivel bajo principalmente las subdimensiones exactitud (17), liderazgo (15) y trabajo en

equipo (14), mientras que de nivel regular principalmente las subdimensiones calidad (31) y liderazgo (25), finalmente son consideradas de alto nivel principalmente las subdimensiones conocimiento del trabajo (17) y calidad (7).

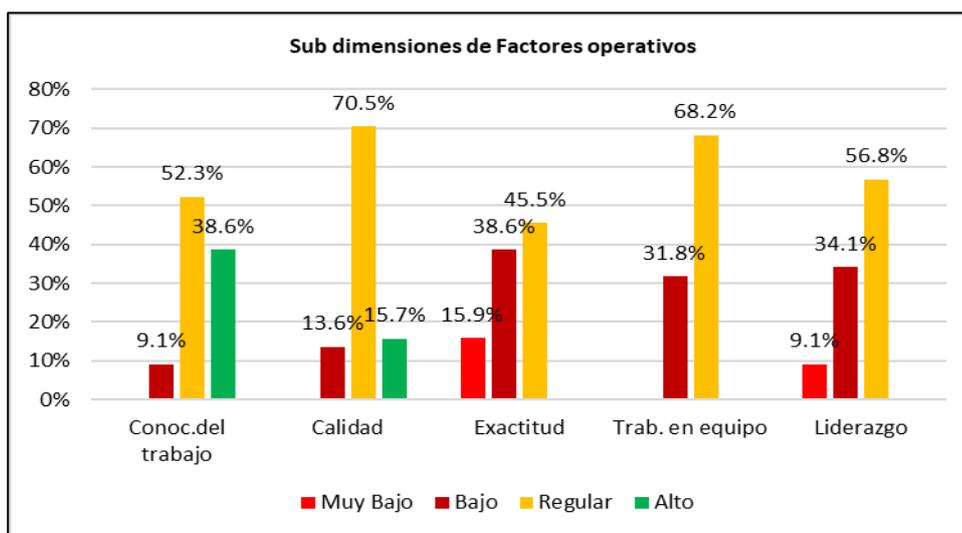
Tabla 19

Frecuencias y porcentajes de los Factores operativos

	Conocimiento del trabajo		Calidad		Exactitud		Trabajo el equipo		Liderazgo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Bajo	0	0,0 %	0	0,0 %	7	15,9 %	0	0,0 %	4	9,1 %
Bajo	4	9,1 %	6	13,6 %	17	38,6 %	14	31,8 %	15	34,1 %
Regular	23	52,3 %	31	70,5 %	20	45,5 %	30	68,2 %	25	56,8 %
Alto	17	38,6 %	7	15,9 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
	44	100 %	44	100 %	44	100,00 %	44	100,0 %	44	100,0 %

Figura 11

Porcentajes según subdimensiones de Factores operativos



En la figura 12, se observa que son consideradas de nivel muy bajo las subdimensiones exactitud (15,9 %) y liderazgo (9,1 %), mientras que son consideradas de nivel bajo principalmente las subdimensiones exactitud (38,6 %), liderazgo (34,1 %) y trabajo en equipo (31,8 %), de nivel regular principalmente las subdimensiones calidad (70,5 %) y trabajo en equipo (68,2 %); finalmente, son consideradas de alto nivel principalmente las subdimensiones conocimiento de trabajo (38,6 %) y calidad (15,7 %).

5.2. Estadísticos inferenciales

Los resultados estadísticos inferenciales permiten contrastar la hipótesis estadística y dar validez o rechazar las mismas. Este proceso de contraste de hipótesis requiere de un análisis de distribución normal y homogeneidad de los datos a fin de establecer la adecuada prueba paramétrica o no paramétrica.

5.2.1. *Análisis de variables cultura organizacional y desempeño laboral*

El análisis de distribución normal de las variables Cultura organizacional y Desempeño laboral, utilizando la prueba de Shapiro Wilk permite contrastar la H_0 de normalidad. Tomando en cuenta que se usa este estadístico por contar con menos de 50 datos.

H_0 : Los datos de la población siguen una distribución normal.

H_1 : Los datos de la población siguen una distribución no normal.

5.2.1.1. Dimensiones de la variable cultura organizacional.

Considerando las dimensiones de la escala de Cultura organizacional para sus 4 dimensiones, se toman en cuenta las puntuaciones directas de la misma.

En la tabla 20, si se observa que el P-valor $< \alpha = 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 ; sin embargo, cuando el P-valor $> \alpha = 0,05$ se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 ; por consiguiente, según la tabla siguiente:

Los valores de la Sig. Bil. en cada una de las dimensiones es 0,069; 0,106; 0,386 y 0,263 siendo todas las dimensiones mayores a 0,05 por lo que en cada uno de los casos se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; determinando la distribución normal para las dimensiones implicación, adaptabilidad, consistencia y misión.

Tabla 20*Pruebas de normalidad – Dimensiones de Cultura organizacional*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Implicación	,157	44	,008	,953	44	,069
Consistencia	,123	44	,092	,958	44	,106
Adaptabilidad	,087	44	,200*	,973	44	,386
Misión	,121	44	,105	,968	44	,263

Nota. *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

5.2.1.2. Puntuación total de la variable cultura organizacional.

En la tabla 21 se muestra que el Valor P o Sig. Bil.=0,180 > α =0,05 lo cual implica rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula; asumiendo de este modo la distribución normal de los datos y por ende la utilización de un estadístico paramétrico para el análisis de correlación de variables.

Tabla 21*Pruebas de normalidad – Cultura organizacional*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,137	44	,038	,964	44	,180

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

5.2.1.3. Dimensiones de la variable desempeño laboral.

Considerando las dimensiones de la escala Desempeño laboral para sus 2 dimensiones, se toman en cuenta las puntuaciones directas de la misma.

En la tabla 22, si se observa que el P-valor < α = 0,05 se acepta la H1 y se rechaza la H0; sin embargo, cuando el P-valor > α = 0,05 se rechaza la H1 y se acepta la H0; por consiguiente, según la tabla siguiente:

Los valores de la Sig. Bil. en cada una de las dimensiones es 0,538 y 0,080 siendo ambas dimensiones mayores a 0,05 por lo que en cada uno de los casos se rechaza la

hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; determinando la distribución normal para los factores actitudinales y factores operativos.

Tabla 22

Pruebas de normalidad – Factores de Desempeño laboral

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores actitudinales	,093	44	,200*	,978	44	,538
Factores operativos	,129	44	,065	,954	44	,080

Nota. *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

5.2.1.4. Puntuación total de la variable desempeño laboral.

En la tabla 23 se evidencia que el Valor P o Sig. Bil.=0,808 > α =0,05 lo cual implica rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula; asumiendo de este modo la distribución normal de los datos y por ende la utilización de un estadístico paramétrico para el análisis de correlación de variables.

Tabla 23

Pruebas de normalidad – Cultura organizacional

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,103	44	,200*	,984	44	,808

Nota. *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

5.2.2. Prueba de hipótesis

5.2.2.1. Prueba de hipótesis general.

La prueba de hipótesis de variables se realiza con el estadístico coeficiente de Pearson dada la condición que los datos generales o puntuación directa, tienen una distribución normal.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación entre Cultura organizacional y Desempeño laboral)

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación entre Cultura organizacional y Desempeño laboral)

La tabla 24 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,030 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula de no existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis alterna, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que existe relación directa entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Consultora CPELSC. Asimismo, se señala que la fuerza de la relación es de 0,334.

Tabla 24

Correlación Pearson - Cultura organizacional y Desempeño laboral

		Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,334*
	Sig. (bilateral)		,027
	N	44	44
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,334*	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	44	44

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.2.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

5.2.2.2.1. Hipótesis específica 1.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación entre Cultura organizacional y Factores actitudinales)

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación entre Cultura organizacional y Factores actitudinales)

La tabla 25 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,000 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula de la no existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis alterna, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que existe relación directa entre la Cultura Organizacional y los Factores actitudinales en los trabajadores de la Consultora CPELSC. Asimismo, se señala que la fuerza de la relación es de 0,517.

Tabla 25*Correlación Pearson - Cultura organizacional y Factores actitudinales*

		Cultura Organizacional	Factores actitudinales
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,517**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Factores actitudinales	Correlación de Pearson	,517**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

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

5.2.2.2.2. Hipótesis específica 2.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación directa entre Cultura organizacional y Factores operativos).

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación directa entre Cultura organizacional y Factores operativos).

La tabla 26 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,030 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula de no existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis alterna, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que existe relación directa entre la Cultura Organizacional y los Factores operativos en los trabajadores de la Consultora CPELSC. Asimismo, se señala que la fuerza de la relación es de 0,328.

Tabla 26*Correlación Pearson - Cultura organizacional y Factores operativos*

		Cultura Organizacional	Factores operativos
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,328*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	44	44
Factores operativos	Correlación de Pearson	,328*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	44	44

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.2.2.2.3. Hipótesis específica 3.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación entre Desempeño laboral e Involucramiento)

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación entre Desempeño laboral e Involucramiento)

La tabla 27 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,039 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula de no existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis alterna, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que existe relación directa entre la Cultura Organizacional e Involucramiento en los trabajadores de la Consultora CPELSC. Asimismo, se señala que la fuerza de la relación es de 0,313.

Tabla 27

Correlación Pearson – Desempeño laboral e Involucramiento

		Desempeño Laboral	Involucramiento
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,313*
	Sig. (bilateral)		,039
	N	44	44
Involucramiento	Correlación de Pearson	,313*	1
	Sig. (bilateral)	,039	
	N	44	44

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.2.2.2.4. Hipótesis específica 4.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación entre Desempeño laboral y Consistencia)

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación entre Desempeño laboral e Consistencia)

La tabla 28 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,020 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula de no existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis alterna, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que existe relación directa entre la Cultura Organizacional e Consistencia en los trabajadores de la Consultora CPELSC. Asimismo, se señala que la fuerza de la relación es de 0,349.

Tabla 28*Correlación Pearson – Desempeño laboral y Consistencia*

		Desempeño Laboral	Consistencia
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,349*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	44	44
Consistencia	Correlación de Pearson	,349*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	44	44

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.2.2.2.5. Hipótesis específica 5.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación entre Desempeño laboral y Adaptabilidad).

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación entre Desempeño laboral y Adaptabilidad).

La tabla 29 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,016 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula de no existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis alterna, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que existe relación directa entre la Cultura Organizacional y Adaptabilidad en los trabajadores de la Consultora CPELSC. Asimismo, se señala que la fuerza de la relación es de 0,362.

Tabla 29*Correlación Pearson – Desempeño laboral y Adaptabilidad*

		Desempeño Laboral	Adaptabilidad
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,362*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	44	44
Adaptabilidad	Correlación de Pearson	,362*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	44	44

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.2.2.2.6. Hipótesis específica 6.

Ho: $r = 0$ (No existe correlación entre Desempeño laboral y Misión).

H1: $r \neq 0$ (Existe correlación entre Desempeño laboral y Misión).

La tabla 30 muestra la existencia de correlación, debido a que la Sig. Bilateral es igual a $0,583 > 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis alterna de existencia de correlación y aceptar la validez de la hipótesis nula, por lo que existe suficiente evidencia para señalar que no existe relación directa entre Desempeño laboral y Misión en los trabajadores de la Consultora CPELSC.

Tabla 30

Correlación Pearson – Desempeño laboral y Misión

		Desempeño Laboral	Misión
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,085
	Sig. (bilateral)		,583
	N	44	44
Misión	Correlación de Pearson	,085	1
	Sig. (bilateral)	,583	
	N	44	44

5.3 Discusión de resultados

La presente investigación sobre cultura organizacional y desempeño laboral denota elementos resaltantes, enfatizando que la población de este estudio son trabajadores de la consultora CPELSC de la ciudad de Huancayo.

En este apartado del estudio se muestra los principales resultados obtenidos de las variables estudiadas cuya muestra constó de 44 trabajadores de la consultora CPELSC de la ciudad de Huancayo. Para la administración y calificación de los instrumentos, se solicitó con anticipación la autorización de la consultora, en cuanto a la recolección de datos se realizó junto al consentimiento informado dirigido a cada participante y se realizó mediante el formulario de Google Forms.

Considerando que el presente estudio tiene como objetivo general, determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores a través la aplicación del Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Ana Flores. Se denotó que, tras un análisis de

resultados, donde se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, se evidenció la existencia de relación directa ($r = 0,334$) entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la consultora CPELSC, confirmando así la hipótesis general de este estudio.

Este resultado corrobora reportes internacionales, donde se señala que entre mejor sea la calidad de la cultura organizacional que experimenten los empleados, mejor y mayor será el grado de desempeño laboral (Fragoso y Ruiz, 2020), lo cual concuerda con la investigación realizada por Montero (2018), donde se evidenció que al interior de la empresa Quintero Leather S.A.S. se practica una adecuada cultura organizacional, que a su vez impacta de forma directa con el desempeño laboral de tal empresa; situación similar a lo propuesto por Pazmiño (2020) quien concluye en su estudio que existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A.

A escala nacional, el resultado coincide con los reportes de relación directa en trabajadores administrativos (Jiménez, 2018), en trabajadores del sector Salud (Veramatos, 2022), trabajadores del área de Cobranzas. Y a escala regional, Torpoco y Malpartida (2022) también determinaron que, a mayor nivel de cultura organizacional, mayor será el desempeño laboral, incrementado así la productividad y satisfacción de los trabajadores.

En relación con el primer objetivo específico, se demostró la existencia de relación directa entre cultura organizacional y factores actitudinales en los trabajadores de la consultora CPELSC. Cabe mencionar que los factores actitudinales hacen referencia al conjunto de caracteres que apertura la utilidad de una persona para lograr un desempeño completo en una actividad específica, tales como la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad (Chiavenato, 2011). Tal resultado es similar a lo expuesto por Cerquin (2022), en cuya investigación se demostró que existe relación directa entre la

cultura organizacional y los factores actitudinales del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la empresa Geofusión Ingeniería y Servicios Generales S.R.L.

Asimismo, Bromley y Díaz (2021) refuerzan esta idea en su estudio realizado en una distribuidora de productos escolares, mencionan que cuando las creencias y costumbres de los trabajadores no son adecuadas ni se encuentran muy bien establecidas en la organización, ello repercute considerablemente en el desempeño de los mismos al interior de la empresa al momento de realizar sus actividades; puesto que se refleja poca motivación, compromiso y una inadecuada actitud en torno al cumplimiento de las metas planteadas. Pues, si muy bien la cultura organizacional viene a ser la personalidad de la empresa, la actitud o el comportamiento viene ser la manifestación de esta, el mismo que suele ser evidente con facilidad (Llanos, 2016).

Respecto al segundo objetivo específico, se halló que existe una relación directa entre cultura organizacional y factores operativos en los trabajadores de la consultora CPELSC. Por ende, a mayor percepción de una adecuada cultura organizacional, mayor será el conjunto de recursos y pautas formativas (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo) que se usa en una actividad determinada y se desarrollan durante la práctica Naranjo (2014), coincidiendo con lo hallado por Cerquin (2022), en su investigación, donde se demostró que existe relación directa entre la cultura organizacional y los factores operativos del desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa estudiada.

En relación al tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación directa entre desempeño laboral e involucramiento en los trabajadores de la consultora CPELSC. Por ende, a mayor percepción de desempeño laboral, mayor será el compromiso que tienen los trabajadores con los objetivos y metas de la empresa (Denison, et al., 2014).

Lo cual concuerda con el reporte de Hingio Gómez (2020), quien destaca la importancia crucial de la identificación y la integración de los colaboradores en una organización, ya que esto puede tener un impacto tanto favorable como desfavorable en su desempeño, lo que a su vez afecta la productividad y los logros de la organización.

Respecto al cuarto objetivo específico, se halló que existe relación directa entre desempeño laboral y consistencia en los trabajadores de la consultora CPELSC. Por ende, a mayor coherencia entre los valores, acciones y acuerdos en los trabajadores, mayor será la percepción de desempeño laboral, facilitando una sola direccionalidad (García, 2017). Tal resultado es similar al estudio realizado en el departamento de emergencias de un Centro Hospitalario, puesto que se corroboró que existe correlación moderada entre la consistencia organizacional y el desempeño laboral (Fernández et al., 2022).

Con relación al quinto objetivo específico, se determinó que existe una relación positiva entre desempeño laboral y adaptabilidad en los trabajadores de la consultora CPELSC. Por ende, a mayor percepción del desempeño laboral, mayor será la capacidad de adaptabilidad a los cambios que se originan en el entorno y de afrontar adecuadamente las demandas de los clientes, es decir mayor flexibilidad (Denison et al., 2013); ya que la capacidad dinámica de adaptación está relacionada con la capacidad para responder a condiciones ambientales cambiantes y es determinado por la capacidad de aprender y modificar los recursos disponibles a fin de responder a la dinámica del entorno, por tanto una organización con mayor capacidad de dinamismo y adaptación será capaz de asignar recursos de forma rápida y efectiva para afrontar los problemas y eventos de crisis (Garzon, 2018).

Finalmente, en torno al sexto objetivo específico, se halló que no existe una correlación directa entre desempeño laboral y misión en los trabajadores de la consultora CPELSC. Por ende, se evidencia que en la organización el sentido de propósito o claridad

en torno a las metas organizacionales no posee relación directa con la percepción del desempeño laboral. Caso contrario es lo expuesto por Fernández et al., (2022), quien demostró en su investigación realizada en el Departamento de Emergencias de un Centro Hospitalario que la misión organizacional se asocia de forma significativa con el desempeño laboral. Del mismo modo, Vargas y Flores (2019) en su investigación que abarcó a la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el ámbito del desempeño laboral de los bibliotecarios de México, señala que, si los trabajadores desconocen la visión de la compañía, su enfoque laboral se limita a satisfacer sus propias metas personales. Esto implica que trabajan únicamente para beneficiarse a sí mismos y se centran en el presente, posiblemente porque su motivación se basa exclusivamente en recompensas económicas y no en contribuir al crecimiento de la empresa.

CONCLUSIONES

Considerando los resultados que se desprenden de la presente investigación, se logró obtener las siguientes conclusiones:

- Existe relación directa entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la consultora CPELSC, debido a que el nivel de significancia bilateral es $p = 0,030 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de 0,334, lo que significa que las creencias, costumbres, valores, etc. de los trabajadores está relacionada directamente con el grado de cumplimiento de sus actividades al interior de la empresa.
- Se encuentra correlación directa entre la Cultura organizacional y la dimensión factores actitudinales del Desempeño Laboral en los colaboradores de la Consultora CPELSC, porque el nivel el nivel de significancia bilateral p es $= 0,000 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de 0,517, lo que señala que las creencias, costumbres, valores, etc. de los trabajadores está relacionada directamente con la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad de los mismos.
- La Cultura organizacional y los factores operativos del Desempeño laboral de la Consultora CPELSC presentan una relación directa debido a que el nivel de significancia bilateral p es $= 0,030 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de 0,328, lo que significa que las creencias, costumbres, valores, etc. de los colaboradores está relacionada directamente con el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. Esto sugiere que la cultura organizacional influye en la forma en que los empleados ejecutan sus tareas diarias.
- Se halla correlación directa entre el desempeño laboral y la dimensión involucramiento de la Cultura Organizacional en los trabajadores de la Consultora CPELSC, porque el nivel de significancia bilateral p es $= 0,039 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de

0,313, lo cual significa que el grado de cumplimiento de sus actividades al interior de la empresa está relacionada directamente con el grado de compromiso que tienen los miembros de la empresa con los objetivos y metas de la misma.

- El desempeño laboral y la dimensión consistencia de la Cultura organizacional de la Consultora CPELSC presentan una relación directa debido a que el nivel de significancia bilateral p es $= 0,020 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de 0,349, lo cual significa que el grado de cumplimiento de sus actividades al interior de la empresa está relacionada directamente con la congruencia en los principios, estructuras internas, procedimientos y acciones que exista en la empresa.
- Se halla correlación directa entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la Cultura Organizacional en los colaboradores de la Consultora CPELSC, porque el nivel de significancia bilateral p es $= 0,016 < 0,05$; y la fuerza de la relación es de 0,362, lo cual hacer referencia a que existe una relación directa entre el grado de cumplimiento de los trabajadores en torno sus actividades al interior de la empresa y la capacidad para responder adecuadamente a los cambios del entorno y efectuar modificaciones requeridas a las nuevas demandas.
- El desempeño laboral y la dimensión misión de la Cultura organizacional de la Consultora CPELSC no presentan una relación directa debido a que el nivel de significancia bilateral p es $= 0,583 > 0,05$, lo cual significa que no existe relación directa entre el grado de cumplimiento de los colaboradores en torno sus actividades al interior de la empresa y el propósito de existencia que tiene la empresa definida por las metas, objetivos y dirección.

RECOMENDACIONES

- Replantear con claridad y precisión tanto el propósito como la ruta que debe seguir la empresa, tomando en consideración principalmente a la misión, visión, objetivos y metas, las mismas que deben ser difundidas constantemente entre los miembros de la empresa y debe ser importante hacer énfasis en el proceso de inducción al nuevo personal.
- Implementar un programa de capacitación en habilidades blandas orientado hacia los resultados que fomente la disciplina preventiva a través de la autonomía responsable en los trabajadores, donde se establezcan objetivos SMART junto a cada uno de ellos, asimismo se sugiere al área de Recursos Humanos brindar herramientas a los trabajadores través de la promoción de hábitos productivos, como la planificación anticipada, priorización de tareas o gestión eficiente del tiempo.
- Incorporar un programa de capacitación para los trabajadores, a fin de mejorar las habilidades y conocimientos de cada trabajador, en temas de psicología educativa, comunitaria, social y clínica, la misma que debe ser fomentada con liderazgo a fin de generar una cultura de aprendizaje.
- Implementar un programa de incentivos que este alineado a los objetivos individuales de cada trabajador, que fomente el trabajo en equipo y que genere una motivación adicional para esforzarse y destacar en sus roles.
- Definir de mejor manera los valores centrales fundamentales de la empresa e impartirlos entre sus miembros, los mismos que moldearán su conducta, guiándolos a desempeñarse con mayor sentido de integridad y compromiso. Del mismo modo se sugiere mejorar los canales de comunicación interna en la empresa a través de la

comunicación horizontal a fin de facilitar las coordinaciones en todas las áreas y fomentar el trabajo colaborativo.

- Propiciar una cultura de innovación donde se fomente la diversidad de pensamiento y opiniones, a fin de lograr un ambiente laboral inclusivo que permitirá a los trabajadores tener una visión abierta sobre la realidad, con empatía y capacidad para crear soluciones innovadoras frente a futuros cambios. Del mismo se recomienda incorporar a la resiliencia en programas de capacitación sobre habilidades blandas.
- Profundizar la investigación en los posibles factores de la poca importancia que algunas empresas brindan a impartir sus objetivos y metas con claridad entre sus trabajadores en la ciudad de Huancayo; puesto que no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achahui, B. y Condori, M. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67634>
- Alles, M. (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos - Gestión por Competencias* (2ª ed.). Granica.
- Alvesson, M. (2012). *Understanding organizational culture*. SAGE.
http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20Understanding%20organizational%20culture.pdf
- Bacila, L. y Titu, A. (2018). Structural Capital and Organization Culture - An approach regarding the development of valuable intellectual capital. *Review of General Management*, 28(2), 66-74.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (O. Fernández Palma, Ed.) (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Continental.

<https://remineo.org/repositorio/memorias/ciao/xvciao/wp-content/uploads/2017/10/4.-Impacto-del-clima-organizacional-y-satisfaccion.pdf>

Bonavia, T., Prado, V. y García, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica UST*. 7(1), 15 – 32.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294911>

Bromley, A. y Díaz, J. (2021). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de útiles escolares 2021*.

[Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30303/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Buendía, R. y Berrocal, T. (2021). *Administrativo de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Huancayo -2021* [Tesis de pregrado, Universidad Franklin Roosevelt]. Repositorio Institucion de la UROOSVELT.

[Tesis de pregrado, Universidad Franklin Roosevelt]. Repositorio Institucion de la UROOSVELT.

[https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/694/TESIS %20BUENDIA %20- %20BERROCAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/694/TESIS%20BUENDIA%20-%20BERROCAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cerquin, M. (2022). *La Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de operaciones en la empresa Geofusión, Ingeniería Y Servicios Generales S.R.L* [Tesis de pregrado, Nacional de Cajamarca].

[Tesis de pregrado, Nacional de Cajamarca].

Repositorio Institucional de la UNC.

[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5204/TESIS %20-%20MANUEL %20JESUS %20CERQUIN %20MOSQUEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5204/TESIS%20-%20MANUEL%20JESUS%20CERQUIN%20MOSQUEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Repositorio Institucional de la ESAN.

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3218/2022_MAGSS_19-2_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=

Flores, A. (2017). *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fragoso, J. y Ruiz, A. (2020). Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de la escuela secundaria técnica no. 37, en el municipio de Santa Úrsula Zimatepec, Auhquemehcan, Tlaxcala, México. *anuario2020*, 1(1), 13-23.

<http://anuarioinvestigacion.um.edu.mx/index.php/a2020/article/view/36>

Fred, L. (2008). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

García, C. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5 (1), 163-174. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/647/64750112.pdf>

García, V. (2017). Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional.

Perspectivas, 20(39), 75 - 102.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425951181004.pdf>

Garzon, M. (2018). Capacidad Dinámica de Adaptación. *Revista Científica Visión de Futuro*, 22(1), 114-127. <https://bit.ly/3ohseqY>

Grimson, A. (2008). Diversidad y cultura. Reificación y situacionalidad. *Tabula Rasa*, 8 (1), 45-67. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca Bogotá, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/396/39600803.pdf>

- Gomez, M. (2021). Cultura organizacional en relación a la Gestión del Talento Humano en profesionales de salud del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja ,2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana los Andes.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2098>
- Guerrero, B. (1996). Evaluación del Desempeño. *Más allá del ritual*, 1(1), p. 288- 35.
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Guzman, C. (2021, Marzo). ¿Las pequeñas y medianas empresas se deben preocupar por su cultura organizacional?. *PQS*. <https://pqs.pe/actualidad/las-pequenas-y-medianas-empresas-se-deben-preocupar-por-su-cultura-organizacional/>
- Hernández, S. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education
- Hingio, J. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la CONTINENTAL.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/IV_FIN_108_TI_Higinio_Gomez_2020.pdf
- INEI. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*. Comexperu.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- INEI. (2018). *Estructura Empresarial por Segmento a Nivel Nacional. Perú, Estructura Empresarial, 2018*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/cap01.pdf

- Jiménez, D. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desaguadero, 2018- Chucuito - Puno* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la UNA.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10067/Jimenez_Jimenez_Di na.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Burdett, J. (2017), *Cultura organizacional en el Perú*. Diario Gestión.
<https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>
- Llancari, R. y Alania, R. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium*, 4(1), 22-33.
<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.1.475>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional – Eje de acción de la gestión humana*. Editorial ECOTEC.
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Martínez, A. (2018). *Cultura organizacional y desempeño técnico pedagógico de los docentes de la institución educativa INEI 23 en el distrito de San Jerónimo de Tunán. Huancayo 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32715/martinez_va.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Martínez, M. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuadernos de Administración*, 23(40),163-190.
https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3625

- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Prentice Hall.
- https://fansdelrrhh.files.wordpress.com/2011/06/arrhh_maristany_unidad_31.pdf
- Montero, S. (2018). *Diagnóstico de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Quintero Leather S.A.S utilización del modelo Denison* [Tesis doctoral, Universidad de la Salle]. Repositorio Institucional de la LASALLE. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_administracion/496
- Mosqueira, G., Castañeda, J., Gómez, R., Dionicio, D. y Córdova F. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de una universidad pública: 2018. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11610-11633. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1187
- Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 11(1), 1-4.
- <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Pedraza, A. y 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)*, 6 (3), 493 -505.
- <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/653>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
- Pedraza, E. y 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*, 16(3), 493-505.
- http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es.
- Pazmiño, C. (2020). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa industrias cathedral s.a. de la ciudad de Ambato*. [Tesis para optar al

Título Profesional]. Universidad técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31048/1/180458698-8>

%20Pazmi %c3 %b1o %20Aillon %20Cinthya %20Nathaly.pdf

Reyes, J. y Moros, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 201-217.

Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS

%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership*. Jossey-Bass, San Francisco, 3ra edition. <http://www.untag->

[smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20](http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20)

[Organizational%20Culture%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf](http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf)

Solorzano, G. y Baque, M. (2022). *La Cultura Organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM]. Repositorio

Institucional de la UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3468>

Salazar, M. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19742/SALAZAR_V

[MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19742/SALAZAR_V_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (s.f.). Ministerio de Economía y

Finanzas. <https://www.sunat.gob.pe/>

- Torpoco, N. y Malpartida, B. (2022). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los Czolaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021*. [Tesis para optar el Título Profesional]. Universidad Peruana Los Andes.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3864/T037_48074901_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57913>
- Veramatos, E. (2022). *La Cultura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional de la URP.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6180/T030_44374293%20_T%20MARTHA%20KARINA%20ESTEVESES%20VERAMATOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. Addison Wesley Longman De México, S.A. DE C.V. <https://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00130671>

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado para la investigación dirigido al gerente.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**SOLICITO: Permiso para la utilización del nombre
de la consultora en la tesis**

Dr.
TRUCIOS QUINTE ROBERTO FREDY
GERENTE GENERAL DE LA "CONSULTORÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA, LABORAL, SOCIAL Y
COMUNITARIA – CPELSC"
SAN JERÓNIMO DE TUNAN – HUANCAYO.

Nosotras, Galvez Sulca Karen Jimena, identificada con N° de DNI 70296198 y Miguel Camarena Diana Marilu, identificada con N° de DNI 72812589; bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental, ante usted nos presentamos con debido respeto y exponemos lo siguiente:

Al contar con la propuesta del desarrollo de la investigación titulada: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA CONSULTORA CPELSC - HUANCAYO, 2022", solicitamos a su despacho poder usar el nombre de su consultora en el título en referencia al estudio, el cual tienes fines exclusivamente de investigación y manteniendo los datos hallados en absoluta confidencialidad.

Por lo expuesto, solicitamos su aceptación al requerimiento señalado.

Huancayo, 07 de setiembre del 2022



Galvez Sulca Karen Jimena
DNI: 70296198



Miguel Camarena Diana Marilu
DNI: 72812589



Roberto F. Trucios Q.
GERENTE GENERAL
CPELSC E.I.R.L.

Anexo 2: Permiso para la aplicación de los instrumentos de la investigación.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Permiso para la aplicación del instrumento de investigación.

Dr.
TRUCIOS QUINTE ROBERTO FREDY
GERENTE GENERAL DE LA "CONSULTORÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA, LABORAL, SOCIAL Y COMUNITARIA – CPELSC"
SAN JERÓNIMO DE TUNAN – HUANCAYO.

Nosotras, Galvez Sulca Karen Jimena, identificada con N° de DNI 70296198 y Miguel Camarena Diana Marilu, identificada con N° de DNI 72812589; bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental, ante usted nos presentamos con debido respeto y exponemos lo siguiente:

Al contar con la propuesta del desarrollo de la investigación titulada: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA CONSULTORA CPELSC - HUANCAYO, 2022", solicitamos a su despacho nos brinde las facilidades para la recolección de información a través de dos instrumentos psicológicos, el primero se trata de un cuestionario que evaluará el desempeño laboral y el segundo un cuestionario que evaluará la cultura organizacional, ambos pertenecen a las variables en estudio; siendo los cuales de manera anónima y con el respectivo consentimiento informado, con datos previstos para el uso exclusivo en la investigación.

Por lo expuesto, solicitamos su aceptación al requerimiento señalado.

Huancayo, 07 de setiembre del 2022.



Galvez Sulca Karen Jimena

DNI: 70296198



Miguel Camarena Diana Marilu

DNI: 72812589




ROBERTO F. TRUCIOS Q.
GERENTE GENERAL
CPELSC E.I.R.L

Anexo 3: Consentimiento informado dirigido a los colaboradores.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA COLABORADORES DE LA CONSULTORA

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Psicología de la Universidad Continental.

El cuestionario de Desempeño Laboral y el de Cultura Organizacional, se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite

Si decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

1. Se aplicará un Cuestionario de Desempeño Laboral.
2. Se aplicará un Cuestionario de Cultura Organizacional.

Riesgos:

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo para su salud.

Beneficios:

Los costos y el análisis de las misma serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno. Así mismo servirá como evidencia para futuros estudios y ello contribuya a que se le dé importancia adecuada a la cultura organizacional que debe impartirse en cada institución o empresa.

Costos y compensación

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Anexo 4: Cuestionario de Cultura Organizacional adaptado por Gomez Meza, Mirza

Nita

Datos generales:

Edad: Sexo: M () F () Profesión:

Especialidad:

Servicio en el que labora.....

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
Nº	ÍTEM	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: IMPLICACIÓN O INVOLUCRAMIENTO						
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado					
6	Se fomenta activamente la organización entre los diferentes grupos de esta organización					
7	Trabajar en el grupo es como formar parte de un equipo					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización					
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					
	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por si					

11	mismas					
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente					
13	El grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo					
DIMENSIÓN 2: CONSISTENCIA						
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
18	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionara problemas					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22	Este grupo tiene un cultura “fuerte”					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta					

28	organización					
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD						
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
33	Adoptamos de forma continua nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros pacientes conducen a menudo a introducir cambios.					
37	La información sobre nuestros pacientes influye en nuestras decisiones.					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los pacientes.					
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los pacientes.					
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados					
43	Muchas ideas “se pierden por el camino”					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45	Nos aseguramos de que “la mano derecha” sepa lo que está haciendo la izquierda					
DIMENSIÓN 4: MISIÓN						
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					

48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
52	Los líderes fijan metas ambiciosas pero realistas					
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización al futuro					
57	Los líderes tienen una perspectiva a largo plazo					
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5: Cuestionario de Desempeño Laboral.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

EVALUADO(A)	:	
EDAD	:	
SEXO	:	
ESPECIALIDAD	:	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	:	
CARGO	:	
	:	
FECHA	:	

INSTRUCCIONES:

Responda las siguientes preguntas de manera objetiva, de acuerdo al desempeño laboral de cada trabajador. Marque con una (X)

Nunca	0
Algunas veces	1
Frecuentemente	2
Siempre	3

N°	DIMENSIONES/ITEMS	N	AV	F	S
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	0	1	2	3
1	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados a función de la normatividad institucional.				
2	Cumple con las tareas que se le asigna.				
3	Realiza eficazmente su trabajo				
4	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.				
	DISCIPLINA				
5	Realizo las labores de acuerdo a lo planificado.				
6	Me gusta ordenar las cosas.				
7	No me molesta el desorden				
8	Con que frecuencia llega tarde.				
9	Falta continuamente al trabajo				
	ACTITUD COOPERATIVA				
10	Se muestra amable y respetuoso con los usuarios (asegurados) y compañeros de trabajo.				
11	Brinda una adecuada orientación a los pacientes.				
12	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.				
13	Utilizo un buen vocabulario en el trabajo				
14	Escucho la opinión de los demás				
	INICIATIVA				
15	Propone nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo.				
16	Se muestra asequible al cambio				
17	Es proactivo				
18	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.				

	RESPONSABILIDAD				
19	Asume las consecuencias de las actividades realizadas en su trabajo.				
20	Llega puntualmente al centro de salud.				
21	¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?				
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO				
22	Planifica con anticipación sus actividades				
23	Hace uso de indicadores para logra metas establecidas.				
24	Se preocupa por alcanzar las metas propuestas.				
25	El esfuerzo que realizas va acorde con los objetivos del centro de salud.				
26	Realiza bien su trabajo y tareas relacionadas con el puesto que desempeña.				
	CALIDAD				
27	No comete errores al realizar su trabajo.				
28	Hace uso racional de los recursos				
29	No requiere de una supervisión frecuente en los trabajos que realiza.				
30	La supervisión que requiero en el trabajo es mínima.				
31	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.				
32	Se muestra cortés y educado en el trato hacia los demás.				
33	Hago mi trabajo lo mejor posible				
	EXACTITUD				
34	¿Siempre se si el trabajo esta bien o mal?				
	TRABAJO EN EQUIPO				
35	Muestra una actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.				
36	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.				
37	Apoyo los programas de mejoramiento de la empresa.				
	LIDERAZGO				
38	Los líderes son importantes dentro del centro de salud?				
39	Ud. se considera un líder dentro del centro de salud?				

Anexo 6: Fotos de la aplicación de los instrumentos.

CULTURA ORGANIZACIONAL ☰ ☆

Preguntas **Respuestas 45** Configuración

45 respuestas 📄 Ver en Hojas de cálculo

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados
Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen **Pregunta** Individual

leyfergas@gmail.com < 1 de 45 > 🖨️ 🗑️

No se pueden editar las respuestas

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Tenga usted un cordial saludo,
El presente cuestionario es parte del convenio interinstitucional.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *
leyfergas@gmail.com

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es de carácter voluntario y la información que se recoja será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito.

Mediante la presente yo: *

Acepto voluntariamente participar en el estudio.

No acepto participar en el estudio.



Aplicación de los instrumentos a los trabajadores de la consultora CPELSC.

No se pueden editar las respuestas

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Tenga usted un cordial saludo,
El presente cuestionario es parte del convenio interinstitucional.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

leyfergas@gmail.com

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es de carácter voluntario y la información que se recoja será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito.

Mediante la presente yo: *

- Acepto voluntariamente participar en el estudio.
 No acepto participar en el estudio.

DATOS DE FILIACIÓN

Valoramos su sinceridad.

Sexo: *

- Femenino
 Masculino

Edad: *

30

Grado de Instrucción *

Aplicación de los instrumentos a los trabajadores de la consultora CPELSC.

CULTURA ORGANIZACIONAL (respuestas) ☆ 📁 ☁									
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda									
Menús 🔍 ↶ ↷ 🖨 📧 100% ▼ € % 0.00 123 Predet... - 10 + B I 🔗 A 🗑 📏 📐 📑 📄 📅 📆 📇 📈 📉 📊 📋 📌 📍 📎 📏 📐 📑 📄 📅 📆 📇 📈 📉 📊 📋 📌 📍 📎									
O16 Neutral									
	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Dirección de correo electrónico	Mediante la presente yo:	Sexo:	Edad	Grado de Instr.	1. La mayoría	2. La informa	3. Cada mien	4. Hay una buena planif
2	leyfergas@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	30	Técnica.	Muy en acuerdo	Muy en acuerd	Muy en acuer	Deacuerdo
3	norcalzaragaalvaro@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	35	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	En desacuerdo
4	jhonattanquionesquispe832@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	27	Universitaria.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
5	huamanguzmanjorginho@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	27	Técnica.	En desacuerdo	Neutral	Deacuerdo	Neutral
6	xiomaramalpartidasantos@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	29	Técnica.	Neutral	Neutral	Neutral	En desacuerdo
7	fresuca1905@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	56	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
8	ynostrozaru@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	26	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
9	llacctahuamanij@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	27	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Muy en acuerdo
10	rolandozarate0470@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	52	Técnica.	Muy en acuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
11	chuamancastillo@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	30	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
12	wilderrivas05@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	43	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
13	lourdests@hotmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	40	Universitaria.	Neutral	Deacuerdo	Neutral	Neutral
14	siul.studio@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	34	Técnica.	Neutral	Deacuerdo	Deacuerdo	Neutral
15	gparedesm0210@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	32	Técnica.	Neutral	Neutral	Neutral	Neutral
16	dannesocualaya@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	27	Técnica.	Neutral	Neutral	Neutral	Neutral
17	brinolinosoto9@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	31	Técnica.	Neutral	Neutral	Deacuerdo	Deacuerdo
18	jmartiez392@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	26	Técnica.	Neutral	Deacuerdo	Neutral	En desacuerdo
19	anderlyndelacruzcondor1@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	27	Técnica.	Muy en acuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
20	benja1995@gamil.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	28	Técnica.	Muy en acuerdo	Muy en acuerd	Deacuerdo	Neutral
21	ginasanbria@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	27	Técnica.	Neutral	Neutral	Neutral	Neutral
22	untiveroserick08@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	28	Técnica.	Muy en acuerdo	Muy en acuerd	Muy en acuer	Muy en acuerdo
23	cfloresvelasquez571@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	32	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
24	poolm.a@hotmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	33	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
25	aracelygeraldyne@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	35	Técnica.	Muy en acuerdo	Muy en acuerd	Muy en acuer	Muy en acuerdo
26	jelsonpaulberriosrivera@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	45	Técnica.	Muy en acuerdo	Neutral	Muy en acuer	Neutral
27	john092331jr@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	32	Técnica.	Muy en acuerdo	Muy en acuerd	Muy en acuer	Muy en acuerdo
28	helenileana@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	34	Técnica.	Neutral	Deacuerdo	Muy en desac	Deacuerdo
29	brianjoselopezvalenzuela1@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	29	Técnica.	Muy en acuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
30	963261366romario@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	27	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Muy en acuer	Muy en acuerdo
31	josegvaragoya@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	32	Técnica.	Muy en desacue	En desacuerdo	Muy en acuer	Muy en acuerdo
32	jordanhuarrijmenez8@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	29	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
33	frankito.torresacevedo123@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	28	Técnica.	Neutral	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
34	misteriodeifer@gmail.com	No acepto participar en el estudio.							
35	mauricioah1111@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	55	Técnica.	Muy en acuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
36	jhedsonpaucar@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	32	Universitaria.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
37	miguelito120485@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	37	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
38	romeroriosmaricruz@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	28	Técnica.	Neutral	Neutral	Neutral	Neutral
39	iparionalucero@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	45	Técnica.	Muy en acuerdo	Neutral	Muy en acuer	Muy en acuerdo
40	alexander.ga.ar@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	32	Técnica.	Deacuerdo	Neutral	Deacuerdo	Deacuerdo
41	fabn2kd@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	35	Técnica.	En desacuerdo	Neutral	En desacuerd	Neutral
42	maycolperezjorge@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	30	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	En desacuerdo
43	reikore91@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	31	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
44	raulcesarabc@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	50	Universitaria.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
45	elviscarhuamaca@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Masculino	32	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo
46	nahe434@gmail.com	Acepto voluntariamente participar en el estudio.	Femenino	31	Técnica.	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo	Deacuerdo

Consolidación de las respuestas obtenidas en la aplicación de los instrumentos.