

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN GRIFOS DE LA MERCED
PERIODO 2022**

Para optar	: El Título Profesional de de Licenciada en Administración
Autores	: Bach. DE LA CALLE GALVAN, MILAGROS CRISTINA
Asesor	: Dr. Aguado Riveros Uldarico Inocencio
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de inicio y culminación de la investigación	: Enero 2022 – Octubre 2022

Huancayo - Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN GRIFOS DE LA MERCED
PERIODO 2022.**

PRESENTADO POR:

Bach. De La Calle Galván, Milagros Cristina

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE:

PRIMER

MIEMBRO:

SEGUNDO

MIEMBRO:

TERCER

MIEMBRO:

Huancayo,de.....de 2023

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Lidia.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, tan hirientes que a uno le hace recapacitar y volver a empezar, por esas palabras que decía, tú puedes y no mires atrás; pero más que nada, por su amor.

A mi padre Jorge

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre una palabra de aliento. Por ser mi guía en los momentos más difíciles.

A mi hijo Adrián

Por qué es mi motivo y motor para salir adelante, aunque es recién un bebé, me da el impulso a marcarle el camino de ejemplos con logros realizados en mi vida.

Autor

Agradecimiento

El presente trabajo va dirigido con una expresión de gratitud, para mis distinguidos maestros, que cursaron conmigo durante los 10 ciclos de universidad que, con nobleza y entusiasmo, vertieron todo su apostolado en mi conocimiento; gracias.

Milagros Cristina

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0008 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN GRIFOS DE LA MERCED PERIODO 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. DE LA CALLE GALVAN MILAGROS CRISTINA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**

Fue analizado con fecha **09/01/2024**; con **162 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **14 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 09 de enero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Contenido	vi
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción de la realidad problemática	4
1.2. Delimitación del problema	8
4.1.1. Delimitación Espacial	8
4.1.2. Delimitación Temporal	8
4.1.3. Delimitación Conceptual o Temática	8
1.3. Formulación del Problema	9
4.1.4. Problema General	9
4.1.5. Problemas Específicos	9
1.4. Justificación	10
4.1.6. Social	10
4.1.7. Teórica	10
4.1.8. Metodológica	11
1.5. Objetivos	11
4.1.9. Objetivo General	11
4.1.10. Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	13

2.1.	ANTECEDENTES	13
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	13
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	18
2.1.3.	Antecedentes locales	23
2.2.	Bases teóricas o científicas	24
2.2.1.	Cultura organizacional	24
2.2.2.	Desempeño laboral	42
2.2.3.	Cultura organizacional y desempeño laboral	57
2.3.	Marco conceptual	58
CAPÍTULO III HIPÓTESIS		61
3.1.	Hipótesis General	61
3.2.	Hipótesis Específicas	61
3.3.	Variables	62
3.3.1.	Definición conceptual	62
3.3.2.	Definición Operacional	62
3.3.3.	Operacionalización de variables	63
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		66
4.1.	Método de investigación	66
4.1.1.	Método general	66
4.1.2.	Métodos específicos	66
4.2.	Tipo de investigación	66
4.3.	Nivel de investigación	67
4.4.	Diseño de la investigación	67
4.5.	Población y muestra	68
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
4.6.1.	Técnica	69
4.6.2.	Instrumento	70

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos	71
4.2. Técnica de procesamiento y análisis de datos	72
4.3. Aspectos éticos de la investigación	72
CAPÍTULO V RESULTADOS	74
5.1. Descripción de resultados	74
5.1.1. Descripción de la variable cultura organizacional	74
5.1.2. Descripción de la variable desempeño laboral	82
5.1.3. Análisis de contingencia	86
5.2. Contrastación de hipótesis	90
5.2.1. Análisis de normalidad de los datos	90
5.2.2. Análisis estadístico	92
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	100
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
ANEXOS	118

Contenido de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	64
Tabla 2 Ficha técnica del Cuestionario sobre Cultura Organizacional	70
Tabla 3 Ficha técnica del Cuestionario sobre Desempeño laboral	71
Tabla 4 Baremo de cultura organizacional	74
Tabla 5 Descripción de resultados: valores organizacionales	74
Tabla 6 Descripción de resultados: creencias organizacionales	75
Tabla 7 Descripción de resultados: clima organizacional	77
Tabla 8 Descripción de resultados: normas organizacionales	78
Tabla 9 Descripción de resultados: símbolos organizacionales	79
Tabla 10 Descripción de resultados: filosofía organizacional	80
Tabla 11 Descripción de resultados: cultura organizacional	81
Tabla 12 Baremo de desempeño laboral	82
Tabla 13 Descripción de resultados: eficacia	82
Tabla 14 Descripción de resultados: eficiencia	83
Tabla 15 Descripción de resultados: productividad	84
Tabla 16 Descripción de resultados: desempeño laboral	85
Tabla 17 Desempeño laboral según los valores organizacionales	87
Tabla 18 Desempeño laboral según las creencias organizacionales	87
Tabla 19 Desempeño laboral según el clima organizacional	88
Tabla 20 Desempeño laboral según las normas organizacionales	88
Tabla 21 Desempeño laboral según los símbolos organizacionales	89
Tabla 22 Desempeño laboral según la filosofía organizacional	89
Tabla 23 Desempeño laboral según la cultura organizacional	90
Tabla 24 Análisis de normalidad	91
Tabla 25 Grado de relación según coeficiente de correlación	92
Tabla 25 Hipótesis específica 1	93
Tabla 26 Hipótesis específica 2	94
Tabla 27 Hipótesis específica 3	95
Tabla 28 Hipótesis específica 4	96
Tabla 29 Hipótesis específica 5	97
Tabla 30 Hipótesis específica 6	98
Tabla 31 Hipótesis general	99

Contenido de figuras

Figura 1 Causas del bajo desempeño laboral en las empresas del Perú	6
Figura 2 Cultura de la Organización	25
Figura 3 Descripción de resultados: valores organizacionales	75
Figura 4 Descripción de resultados: creencias organizacionales	76
Figura 5 Descripción de resultados: clima organizacional	77
Figura 6 Descripción de resultados: normas organizacionales	78
Figura 7 Descripción de resultados: símbolos organizacionales	79
Figura 8 Descripción de resultados: filosofía organizacional	80
Figura 9 Descripción de resultados: cultura organizacional	81
Figura 10 Descripción de resultados: eficacia	83
Figura 11 Descripción de resultados: eficiencia	84
Figura 12 Descripción de resultados: productividad	85
Figura 13 Descripción de resultados: desempeño laboral	86
Figura 14 Gráficos QQ de las variables	92

Resumen

El estudio se desarrolló con el fin de establecer la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, luego que se haya identificado, en un análisis exploratorio, que en la mayoría de grifos del Perú se carece de una cultura organizacional adecuada, lo cual desmotiva a los trabajadores e **impacta** de forma negativa en su desempeño. Para lograr el objetivo propuesto, se empleó la siguiente metodología: tipo de estudio básico y de nivel correlacional en el que se empleó un diseño no experimental transversal y la encuesta como técnica; los elementos de la muestra de la población fueron 40 trabajadores de distintos grifos de la localidad de la Merced. Respecto al desempeño laboral, los resultados evidenciaron que la mayoría de los trabajadores (90.0%) consideró que el nivel era medio; y respecto a la cultura organizacional, la mayoría (85.0%) consideró que era regular. Todos los resultados se procesaron estadísticamente con la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman para corroborar que las hipótesis se cumplan; el valor de significancia que se obtuvo fue 0.001 y el valor del coeficiente fue 0.490; de esta manera se llegó a la conclusión que la cultura organizacional y el desempeño laboral de los grifos analizados guardaban una correlación directa y de nivel moderado.

***Palabras clave:* cultura organizacional, desempeño laboral**

Abstract

The study was developed in order to establish the relationship between the organizational culture and the work performance of the workers, after it was identified, in an exploratory analysis, that in the majority of taps in Peru there is a lack of an adequate organizational culture., which demotivates workers and negatively impacts their performance. To achieve the proposed objective, the following methodology was used: basic type of study and correlational level in which a non-experimental cross-sectional design and the survey as a technique were used; The elements of the population sample were 40 workers from different taps in the town of La Merced. Regarding job performance, the results showed that the majority of workers (90.0%) considered that the level was average; and regarding the organizational culture, the majority (85.0%) considered it to be regular. All results were statistically processed with Spearman's non-parametric Rho correlation test to corroborate that the hypotheses are met; The significance value obtained was 0.001 and the coefficient value was 0.490; In this way, it was concluded that the organizational culture and the work performance of the taps analyzed had a direct and moderate level correlation.

***Keywords:* organizational culture, job performance**

Introducción

La cultura organizacional es desarrollada de la idea que presentan la organizaciones, empresas o asociaciones y que contienen dentro de sí, ciertos procesos de socialización, de estructuras compuestas y de normas en las que, por consecuencia de ello, son desarrolladas rasgos culturales, los cuales la identifican y hacen parte fundamental para la identidad de la organización. [Estos se encuentran](#), en muchas ocasiones, en la labores y desempeño que los trabajadores realizan en una empresa (Álvarado & Monroy, 2013). El desempeño laboral se considera como aquellos comportamientos y acciones que son observados en cada trabajador y que son necesarios en el alcance de cada meta propuesta por la empresa (Romero & Urdaneta, 2009). La relación que presentan cada una de las mencionadas, toma relevancia para la continuidad de una empresa, esperando obtener resultados positivos en bien del progreso de la empresa y de la sostenibilidad que presenten los trabajadores, y por consecuencia, en los clientes.

Sabiendo la importancia de la cultura organizacional y el desempeño laboral en cada uno los criterios que es desarrollado hacia el rendimiento de los trabajadores, es fundamental elaborar un trabajo no experimental, para llegar a determinar lo mencionado, el establecer acerca del vínculo que muestra la cultura organizacional y el desempeño laboral en los grifos de la Merced, de tal forma que sea establecer en los valores, las creencias, clima, normas, símbolos, y filosofía que muestran los trabajadores de los grifos. La investigación es desarrollada en la ciudad de la Merced, componiendo a 40 trabajadores de todos los trabajos. Frente a lo indicado, la pregunta el cual se formula como, ¿Cuál es la relación que existe entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?, de la pregunta en mención, es propuesta como meta el Determinar la relación existente

entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

En la metodología que se considera que la investigación es de tipo básica, tomando en cuenta al nivel correlacional, se le emplea el diseño no experimental transversal correlacional. Es utilizado la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, finalizando, la muestra es compuesta por 40 trabajadores de los grifos de la Merced. El estudio está compuesto por 6 apartados, en el primer apartado comprende el planteamiento de problema, la formulación, reconocer la justificación, y los objetivos. En el segundo apartado, se muestran los estudios antecesores a este, el marco teórico y el aspecto conceptual. En el tercer apartado contiene las posibles respuestas, en las variables y la tabla de su operación. En el cuarto apartado está compuesto por el aspecto metodológica y la parte ética del estudio. En el apartado cinco está presente la parte administrativa, en el sexto apartado son encontrados las referencias bibliográficas y finalmente se presentan los anexos, en la cual se presentan la matriz y los cuestionarios.

La investigación está compuesta por cinco capítulos:

Capítulo I, está compuesta por el planteamiento del problema, donde se muestra los síntomas, características que motivaron el desarrollo de la investigación, además, está compuesta por las delimitaciones, la formulación de los problemas, las justificaciones, y objetivos.

El capítulo II, compuesto por el marco teórico donde se tomó en cuenta el respaldo de investigaciones nacionales e internacionales. También compuesta por las bases teóricas que es el desarrollo de cada variable.

Capítulo III, compuesta por las hipótesis, tanto general y específicas, por el respaldo de las variables, la definición tanto conceptual y operacional, resumida en la operacionalización de variables.

El Capítulo IV, compuesta por la metodología de investigación, tomando en cuenta el tipo, diseño y nivel de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación.

Capítulo V, conformada por los resultados, mediante la descripción de resultados mediante la estadística descriptiva e inferencial.

Finamente, la investigación estuvo compuesta por el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Síntomas: La cultura organizacional es considerada un aspecto importante para la identificación del desempeño laboral que los trabajadores desarrollen en sus centros de trabajo. Este define las acciones observables enfocadas a un objetivo, en la cual la persona refleje la capacidad de ejecutarla, la voluntad, siempre y cuando la situación sea el correcto para lograrlo (Pedraza et al., 2010). Para determinar el desempeño laboral se toman en cuenta los siguientes criterios: la eficiencia, la eficacia y la productividad, siendo fundamentales y necesarios en el conocimiento de la cantidad de productos que logra desarrollar y el tiempo que se le toma hacer al empleado, en el momento de ejecutar cada una de sus actividades, mostrando y reflejando la capacidad que presentan en el momento de desenvolverse en sus roles (Rojas et al., 2018).

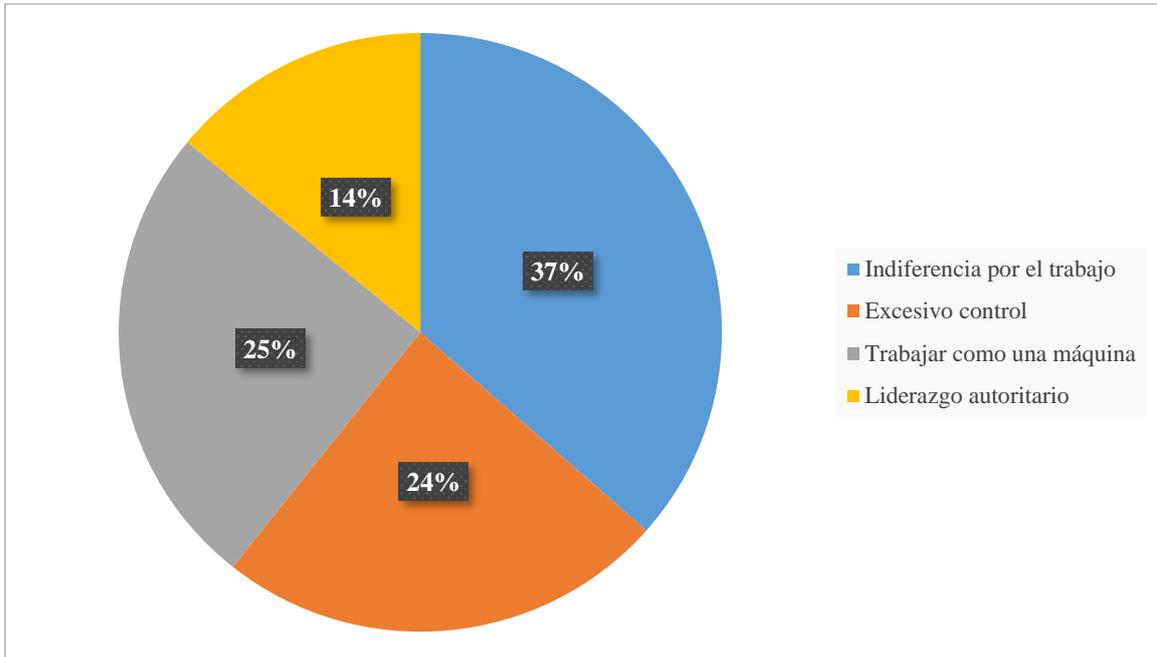
Causas: La cultura organizacional, consta de un conjunto de comportamientos, la forma de desarrollar y de actuar de una empresa u organización de acuerdo con las metas y objetivos. Manifiesta la imagen de la propia empresa u organización, se considera como la personalidad que la empresa presenta (De Guzmán, 2015). Dentro de la cultura organizacional se consideran aspectos fundamentales para su determinación, estos son los valores, las dogmas o creencias, el clima, las normas o reglamentos que se establecen, los símbolos, y las filosofías o ideología que los trabajadores de una empresa u organización, el cual poseen dentro de sí, ya que al presentarse o identificarse dichos comportamientos, reflejen a la propia empresa, siendo estos necesarios para determinar la autenticidad de la organización (Salazar et al., 2018).

Consecuencias: Sin embargo, en los últimos años, según un reporte de Gallup, publicado en 2022, más del 53% de trabajadores no disfrutaban de lo que hacen para generar ingresos y más del 70% siente una falta de compromiso debido a los altos niveles de agotamiento laboral, estrés y tristeza. Asimismo, en los países del Caribe y América Latina, más del 80% de las personas no sienten una conexión emocional y compromiso con su trabajo atribuido al líder de su equipo (Juárez, 2022). Un caso preocupante se evidencia en México, ya que, según cifras del IMSS, el 75% de los mexicanos padece de estrés laboral, superando las cifras presentadas en China. Dichas cifras evidencian que hace falta la presencia de un líder que se encargue de crear un buen clima laboral que fomente el compromiso de los trabajadores y, por ende, incrementar los niveles de satisfacción laboral (Zapata M. , 2023).

Casos similares se presentan en Colombia, donde 2 de cada 10 empleados mencionan sentirse desalentados para ejercer sus labores, motivación que se ve afectada debido a un mal clima laboral y la falta de estrategias para compensar y beneficiar la gestión y desempeño. Según informes de Change, otra de las principales causas de la desmotivación laboral fueron las dificultades la falta de adaptación a la cultura organizacional de la empresa y el incumplimiento de las expectativas de empleo (Escobar, 2023). En Perú, según informes de Career Services Group, de una encuesta realizada a los trabajadores de diferentes empresas del país, el 43% indicó no sentirse a gusto debido a la limitación de su libertad y autonomía, un 45% indicaron sentirse como una máquina y un 25% señaló sentirse inconforme con el tipo de liderazgo y el clima laboral interno (Gan@Más, 2022).

Figura 1

Causas del bajo desempeño laboral en las empresas del Perú



Control: Frente a ello, se presenta la modificación de un contexto en la cual se indica, traen a la sociedad, desafíos de largo aliento como es el demográfico, un cambio digital, la medioambiental, la dimensión del área empresarial o desarrollar un acomodo sobre el talento a los requerimientos de las empresas. Llegar a afrontar retos necesita de una transformación en la cultura y en la forma de liderazgo que las empresas manifiestan. Después que una cultura nueva presente en una empresa, permite que se afronten retos en bien de la sostenibilidad, la transformación social, digital y organizacional se considera con mayor facilidad. Los técnicos frigoristas de Frigolan se consideraron como los pioneros en presentar una cultura adecuada y nueva, siendo una empresa que presenta más de 35 años, manifestando un alto rendimiento (Díaz, 2022).

De acuerdo con el Estudio sobre Tendencias Globales de Talento 2022, determinar reglamentos de trabajo adecuadas que manifiesten valores de los grupos de interés dentro de una sociedad que ha cambiado es necesaria. Prestar atención de

manera incesante a las motivaciones, los cuales dan un impulso de las actitudes que presentan tanto los empleados como los consumidores, la estrategia es enfocada en el proceso de la realización de culturas y de prácticas en base a un diseño flexible. El 90% de los encargados del área de Recursos Humanos, creen que es necesario continuar con el trabajo de manera que se cree una cultura de confianza dentro de la organización, principalmente porque muchos toman en cuenta la posibilidad de tomar un modelo de labores de manera híbrida. Será necesaria asegurar que los vínculos presentes en el mundo y alrededor del talento reciban un apoyo fundamental, de modo que sea parte activa de la cultura organizacional, con el objetivo de tomar un nuevo sistema operativo de labores y cumplir con la meta de agilidad consecutiva (Infobae, 2022).

En una encuesta desarrollada por la PwC Interaméricas se encontró que la cultura organizacional llegó a ser una fortaleza y resultó ser una ventaja competitiva en el tiempo de pandemia dentro de las empresas de Centroamérica y República Dominicana. Se evidenció que 152 trabajadores en Centroamérica y de República Dominicana, el 80 % manifestó que, en el último año, la empresa presentó una capacidad para adaptarse de forma rápida para dar respuesta al cambio. De la misma forma manifiestan que la cultura llegó a ser una fuente de ventaja competitividad. Estos resultados se toman en cuenta en todos los países de la región. Así también indican que mientras la empresa presente cultura distintiva tendrá una mayor probabilidad de ingresos y lograra la satisfacción de los empleados y clientes. El 91 % de la alta dirección se encuentra conforme a que la cultura organizacional permite presentar una motivación para aprender capacidades para apoyar al logro de metas de la empresa (Agencia EFE, 2022).

Tomando en consideración tanto la información como los datos en los párrafos anteriormente mencionados, sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de empresas, en el presente estudio se necesita el vínculo presente de la cultura organizacional en los grifos de la Merced, reconociendo las perspectivas de los trabajadores de las cinco empresas, de la misma forma con la relación con los valores, las creencias, el clima laboral, las normas, los símbolos y las filosofías, tomando en cuenta al objetivo para el desarrollo de la resolución del problema. Debido a que, la cultura organizacional dentro de las empresas de los grifos, por lo general, no es adecuada, lo cual desmotiva a los trabajadores e impacta de forma negativa en su desempeño. La situación del país es similar que en otros países y otros rubros empresariales. Mostrando la influencia que presenta la cultura organizacional en el desempeño que los empleados de los grifos ejecutan en sus labores diarias, permitiendo un resultado acorde a lo que muestren en sus servicios.

1.2. Delimitación del problema

4.1.1. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en la Ciudad de la Merced, perteneciente de la Región Junín.

4.1.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrolló en un periodo de seis meses, compuesto desde mayo hasta octubre del presente año

4.1.3. Delimitación Conceptual o Temática

La investigación desarrolló la relación presente entre la cultura organizacional con la eficiencia, eficacia y la productividad de los trabajadores del grifo presente en

la ciudad de la Merced. Para la variable Cultura Organizacional fueron el Modelo Cultural y el Modelo de Alienación Estratégica por Velasco (2015). Y, para la variable Desempeño Laboral, se consideró al Modelo de Evaluación Basad en el Desempeño durante el pasado y el Modelo de Evaluación basada en retroalimentación 360 grados por Chiavenato (2011).

1.3. Formulación del Problema

4.1.4. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?

4.1.5. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de valores de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de creencias de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de clima de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de normas de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de símbolos de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?

1.4. Justificación

4.1.6. Social

La investigación se justifica de manera social debido a que permite ayudar a los trabajadores con respecto al desempeño laboral y a lo que concierne su proceso de actividades y responsabilidad, de modo que presente un desenvolvimiento por toda la empresa; de la misma manera es fundamental para los empleadores, de manera que conozcan el estado que presenten sus colaboradores y tomar medidas respecto al desempeño y que la productividad sean mayor, conforme a las actividades realizadas de los trabajadores.

4.1.7. Teórica

Desde lo teórico se hizo uso de teorías que se consideraron de suma relevancia, siendo para la variable Cultura Organizacional fueron el Modelo Cultural y el Modelo de Alienación Estratégica por Velasco (2015). Y, para la variable Desempeño Laboral, se consideró al Modelo de Evaluación Basad en el Desempeño durante el pasado y el Modelo de Evaluación basada en retroalimentación 360 grados por Chiavenato (2011). De la misma forma, es fundamental y relevante debido a la confiabilidad respecto a los autores, los cuales son adecuados para el proceso de la investigación y de otras,

presenta una importancia de la misma forma debido a la actualidad que los documentos y saberes teóricos presentan, afianzando su importancia.

4.1.8. Metodológica

Es justificado de forma metodológica, ya que la investigación proporciona dos instrumentos de medición, los cuales fueron adaptados, esto demanda la necesidad de verificar la validez y confiabilidad que denotan en el proceso para recabar información de la muestra de estudio, siendo los cuestionarios fundamentales para futuros trabajos que presenten objetivos como este, en la cual afianza el desarrollo de la investigación y su importancia dentro de la ciencia y aporte a la investigación.

1.5. Objetivos

4.1.9. Objetivo General

Establecer la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

4.1.10. Objetivos Específicos

1. Identificar la relación que existe entre el factor valores de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
2. Establecer la relación que existe entre el factor creencias de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
3. Estimar la relación que existe entre el factor clima de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

4. Identificar la relación que existe entre el factor normas de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
5. Establecer la relación que existe entre el factor de símbolos de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
6. Identificar la relación que existe entre el factor de filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cóndor y Almache (2023) en su tesis “La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el periodo 2022-2023”, mostrado en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

La finalidad fue describir el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral. Se aplicó una metodología cuantitativa, explicativa y no experimental, considerando como muestra a 6 personas y se aplicó el cuestionario. Los resultados señalaron que, la organización evidenció una cultura organizacional débil, ya que no existe una buena comunicación, trabajo en equipo y poco desarrollo de la filosofía corporativa. Por tanto, el desempeño laboral no es el adecuado; puesto que, se identificó 51 problemas relacionados al trabajo, lo cual afecta su desempeño de forma significativa. Concluyendo que, existe una relación significativa y directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Moreno (2020) desarrolló la tesis “Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019”, presentado al Área de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, para obtener el grado de Maestro en Desarrollo de Talento Humano, Quito, Ecuador.

La investigación identificó el factor principal en la que la cultura organizacional repercute en el desempeño laboral de la industria. Para el logro del objetivo se desarrolló el trabajo de tipo aplicada, el diseño que se empleó fue el no experimental, su nivel fue explicativo, se usó el cuestionario como instrumento de almacenamiento de información, la muestra fue compuesta por 50 trabajadores. Los resultados fueron: i) El 76% dijeron que el nivel de moral y satisfacción en el área administrativa presenta un nivel alto, ii) El 46% manifestaron que el nivel de moral y satisfacción en el área operativa presenta un nivel alto, iii) Respecto a la comunicación, en el área administrativa, el 50% dijo presentar un nivel alto, y en el área operativa, el 33% dijo presentar un nivel relativamente alto, iv) Sobre la actitud al cambio, en el área administrativa, el 37% indicaron presentar un nivel alto y en el área operativa, el 39% indicaron presentar un nivel bajo, v) Acerca de la solución de conflictos, en el área administrativa, el 60% indicaron presentar un nivel alto y en el área operativa, el 39% indicaron tener un nivel alto, vi) Sobre la toma de decisiones, en el área administrativa, el 44% manifestaron tener un nivel alto, y en el área operativa, el 41% indicaron tener un nivel alto. En conclusión, el factor principal fue la falta de toma de decisiones de parte de los trabajadores, mostrándose un nivel bajo para su desempeño laboral, comprobando que la cultura organizacional repercute en el desempeño que realizan los trabajadores.

Pomavilla y Villa (2021) desarrollaron la tesis “La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019”, presentado a la Universidad de Cuenca, para obtener el título de Ingeniero Comercial, Cuenca, Ecuador.

La investigación determinó el vínculo presente entre la cultura organizacional con el desempeño laboral. Para el logro del objetivo se realiza el trabajo descriptivo, explicativo y correlacional, la técnica a usar fue la encuesta y la población que se consideró fue de 11 trabajadores y de 266 clientes. Los resultados fueron: i) El 67% se encontró algo de acuerdo respecto a la dimensión implicación, ii) El 77.78% dijo estar de acuerdo con la dimensión consistencia, iii) El 100% indicó estar algo de acuerdo con la dimensión adaptabilidad, iv) El 77.78% manifestó estar algo de acuerdo con la misión y las recompensas, v) Respecto a la comunicación, el 55.56% dijo estar algo de acuerdo, vi) El 66.67% manifestó estar algo de acuerdo con la seguridad y salud en el trabajo, vii) El nivel de correlación fue de 0.189. En conclusión, el vínculo presente entre las dos variables fue significativo, conforme con lo manifestado en los resultados.

López (2020) desarrolló la tesis “Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED”, presentado a la Universidad Andina Simón Bolívar, para obtener el grado de Maestro en Administración de Empresas, Quito, Ecuador.

La investigación permitió diagnosticar la cultura organizacional con el desempeño laboral dentro de la empresa INSELMED. Para el logro del objetivo se desarrolló el trabajo descriptivo y con un enfoque cuantitativo, se usó a la encuesta como técnica. Los resultados fueron: i) En las características dominantes, la adhocrácia dio un valor de 2.65, el mercado dio un valor de 2.6 y en jerarquizada dio un valor de 2.75, ii) En el liderazgo organizacional, la adhocrácia dio un valor de 2.85, el mercado dio un valor de 2.85 y jerarquizada dio un valor de 2.5, iii) El estilo gerencial, en la adhocrácia, el valor fue de 3.25, en el mercado, dio un valor de 2.85 y en la jerarquización dio un valor de 2.05, iv) En la unión de organización, la adhocrácia dio

un valor de 2.5, en el mercado, dio un valor de 2.65 y en la jerarquización dio un valor de 2.9, v) En el Énfasis estratégico, la adhocrácia dio un valor de 2.65, en el mercado, dio un valor de 2.95 y en la jerarquización dio un valor de 2.45, vi) Sobre el criterio organizacional, la adhocrácia dio un valor de 3.2, en el mercado dio un valor de 2.65, en la jerarquización dio un valor de 1.9. En conclusión, el trabajo ayudo a que se diagnostique sobre la condición de la cultura organizacional y el desempeño dentro de la empresa, mostrando un resultado de promedio medio a aceptable respecto a la organización.

Cotto (2018) desarrolló la tesis “Influencia de la Cultura Organizacional en el mejoramiento del Desempeño Laboral de la Fundación para la Investigación Azucarera del Ecuador (FIADE)”, presentado a la Facultad de Estudios de Postgrado de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, para obtener el título de Magister en: Administración y Dirección de Empresas, Guayaquil, Ecuador.

La investigación diseñó una propuesta el cual brinda una mejoría en la cultura organizacional del FIADE, y que ayude a dar mejora en el desempeño laboral. Para el logro del objetivo se desarrollará un trabajo de enfoque mixto, de tipo aplicada, el nivel fue exploratoria, y correlacional, la población fue compuesta por 70 trabajadores. Los resultados emitidos fueron: i) No se promueve un compromiso organizacional en cada trabajador, ii) Se diseñó de manera favorable la propuesta en la cual es ajustado los requerimientos reales y que se ubican durante el transcurso en la investigación, iii) Se llegó a entrever que presentan una predisposición para poder laborar, en brindarse condiciones organizacionales adecuadas y que cada incentivo o reconocimiento, fortaleció la productividad. En conclusión, el diseño ayudo a que la cultura

organizacional sea un punto fundamental el cual ayudo por efecto en el desempeño laboral, mostrando una satisfacción de quienes reciben el producto.

Solorzano (2021) desarrolló la tesis “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Jiga Publicidad, Cantón Quinindé”, presentado a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, para obtener el Título de: Licenciada en Administración de Empresas, Manabí, Ecuador.

La investigación determinó de qué manera la cultura organizacional repercute en el desempeño laboral dentro de la empresa. Para el logro del objetivo se desarrolló un trabajo de tipo aplicada, se consideró el nivel correlacional, de la misma forma se desarrolló una investigación de campo y transversal, se hizo uso de entrevistas y de encuestas, la población fue compuesta por 8 trabajadores. Los resultados fueron: i) El 63% manifestaron dar a conocer sobre la cultura organizacional, ii) De la misma forma el 63% de los trabajadores dijeron que la empresa no emplea ningún tipo de cultura organizacional, iii) El 38% manifestó que se encuentra entre compromiso con la comunicación sobre los dos factores fundamentales, los cuales impactan al rendimiento laboral, iv) El 43% de ellos presenta una comunicación correcta con su jefe. En conclusión, la cultura organizacional trae una influencia en el desempeño laboral de acuerdo con lo manifestado por los empleados.

Reinoso y Pérez (2019) en su artículo “Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las Pymes”, publicado en la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, pp. 1 – 20, Ecuador.

Se tuvo como propósito analizar los factores de la cultura organizacional que inciden en el desempeño laboral en empresas pequeñas. Para esto, se aplicó una metodología correlacional, no experimental – descriptivo, teniendo como muestra a 35

Pymes y se aplicó el cuestionario. Los resultados fueron los siguientes: los colaboradores manifestaron que el clima organizacional ocasiona una satisfacción laboral, dado que ejecutan sus labores de forma cómoda, permitiendo que sientan cierto grado de identificación con las disposiciones que toma la empresa. Por otro lado, mencionaron que la empresa denotó la posibilidad de adaptarse a cambios; a través de, la innovación, lo cual facilita modernizar y mejorar los recursos que posee. Concluyendo que, existe una relación significativa entre la cultura organizacional y desempeño laboral, ya que un buen ambiente de trabajo, permite que los trabajadores mejoren su productividad eficiencia y sean mucho más eficaces.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ubillús (2017) desarrolló la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en Grifos del Norte S.A.C.”, presentado a la Universidad Pedro Ruíz Gallo, para obtener el grado de Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial, Lambayeque.

La investigación determinó el nivel de correlación presente entre clima organizacional y desempeño laboral en Grifos. Para el logro de la investigación se desarrolló el trabajo de tipo descriptivo y correlacional, empleando un diseño transversal y no experimental, la población estuvo compuesta por 23 trabajadores, y se usó la encuesta como técnica. Los resultados fueron: i) Sobre el clima organizacional, la media fue de 143.58, ii) Sobre el desempeño laboral, la media fue de 75.84 puntos, iii) Las relaciones interpersonales dieron un valor de 18.74, considerándose en un nivel alto, iv) El sitio de dirección dio un valor de 18.26, siendo este colocado en un nivel alto, v) Sobre el sentido de pertenencia, dio un valor de 20, considerando un nivel alto, vi) La retribución dio un valor de 16, siendo este un nivel

medio, vii) En la disponibilidad de recursos, dio un valor de 19.84, considerándose en un nivel alto, viii) Acerca de la estabilidad, dio un valor de 17, posicionándose en un nivel alto, ix) Sobre la claridad, coherencia y dirección dio un valor de 17.47, siendo este un nivel alto, x) Sobre los valores colectivos, dio un valor de 16.37, siendo este un nivel alto, xi) El nivel de correlación dio un valor de 0.542. En conclusión, el grado de correlación manifestado fue significativo, conforme con los resultados de las encuestas y del valor dado en la prueba de Spearman.

Chuquitucto (2018) desarrolló la tesis “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del grifo La Esperanza”, presentado a la Universidad Privada del Norte, para obtener el título de Licenciada en Administración y Gestión Comercial, Trujillo.

La investigación determinó el vínculo presente entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores del Grifo. Para el logro del objetivo se desarrolló el trabajo correlacional, empleando el diseño no experimental, se tomó como población de estudio a 20 trabajadores del grifo y se usó a la encuesta como técnica de estudio. Los resultados fueron: i) El 80% manifestó tener un clima laboral de nivel medio, ii) El 75% indicó presentar un nivel medio respecto a la organización, iii) El 65% manifestó presentar un nivel medio en la satisfacción, iv) El 55% indicó presentar un nivel medio en la motivación, v) El 85% dijeron que presentaron un nivel medio de acuerdo al desempeño laboral, vi) El 75% indicó presentar un nivel medio en el desenvolvimiento, vii) El 85% manifestaron presentar un nivel medio en la capacidad laboral, viii) El nivel de correlación fue de 0.743. En conclusión, la relación presentada, tuvo significancia, conforme a lo descrito anteriormente en los resultados emitidos del trabajo.

Abanto y Castañeda (2020) desarrollaron la tesis “Cultura organizacional y Motivación laboral del personal del grifo “Continental” S.A.C Limoncarro, Pacasmayo, 2020”, presentado a la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Chepén.

La investigación determinó el vínculo presente entre Cultura organizacional y la Motivación laboral de los trabajadores del grifo. Para el logro del objetivo se desarrolló el trabajo de tipo aplicada, el diseño a emplear fue un no experimental, teniendo como enfoque el cuantitativo, y el nivel fue correlacional, y fue usado el cuestionario como instrumento, que se aplicó a 29 trabajadores. Los resultados fueron: i) El 72% manifestó que existe una cultura organizacional adecuada, ii) El 79% indicó que existió un nivel acorde respecto a la motivación laboral, iii) El nivel de correlación fue de 0.800. En conclusión, la cultura organizacional y la motivación laboral manifestaron significancia conforme con lo emitido por los resultados.

Gonzáles (2021) realizó la tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Grifo Gaspetrol de Chimbote - 2021”, presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestra en Gestión de Talento Humano, Chimbote.

La investigación determinó la asociación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral del Grifo Gaspetrol. Par el logro de la investigación se desarrolló un trabajo con enfoque cuantitativo, se desarrolló bajo un nivel descriptivo y correlacional, aplicando el diseño no experimental, la población fue compuesta por 18 empleados, la encuesta sirvió de técnica, y el cuestionario de instrumento. Los resultados fueron: i) El nivel de relación fue de 0.31, siendo éste un reflejo de la relación positiva, ii) El 61% consideró tener un nivel adecuado sobre el

clima organizacional, iii) El 83% manifestó presentar un nivel alto respecto al desempeño laboral. En conclusión, se reflejó un nivel de relación moderado, siendo estos conforme a lo manifestado en cada respuesta de la población.

Cossio (2018) elaboró la tesis “Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018”, presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana de las Américas, para obtener el grado de Maestra en administración y Dirección de Empresas, Lima.

La investigación determinó el vínculo que existe con el clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados. Para el logro del objetivo se desarrolló un trabajo de enfoque cualitativo, considerando como niveles al descriptivo y correlacional, empleando un diseño no experimental transversal y la muestra fue compuesta por 111 trabajadores. Los resultados fueron: i) El 100% manifestaron desacuerdo respecto al clima organizacional, ii) El 87.4% dijeron estar en desacuerdo con la cultura organizacional, iii) El 52.3% manifestaron estar de acuerdo con el diseño organizacional, iv) El 100.0% estuvo en desacuerdo con el potencial humano presente, v) El 75.7% indicaron estar en desacuerdo con el desempeño laboral, vi) El 50.5% dijeron estar de acuerdo con las condiciones del personal, vii) El 84.7% indicaron estar en desacuerdo con las características del trabajo, viii) El 75.7% manifestaron estar en desacuerdo con las relaciones interpersonales, ix) El 62.2% manifestaron estar en desacuerdo con las políticas del personal, x) El nivel de correlación fue de 0.232. En conclusión, la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral es significativa y se reflejó las respuestas en desacuerdo de muchas acciones, actividades de organización, los cuales manifiesta la no conformidad de parte de los trabajadores.

Copelo y Espinoza (2017) realizaron la tesis “Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Comercial Pacheco E.I.R.L. – Huancayo, 2014.”, presentado a la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

La investigación reconoció el vínculo entre el clima organizacional con el desempeño laboral sobre los empleados de Comercial. Para el logro del objetivo se desarrolló el trabajo de nivel correlacional, desarrollando un enfoque cuantitativo, el diseño aplicado fue el no experimental, la población fue compuesto por 11 trabajadores, la encuesta y el cuestionario fueron la técnica e instrumento. Los resultados fueron: i) El 37% llegó a manifestar que el jefe nunca presentó una mala educación, ii) El 37% de los empleados algunas veces llegaron a presentar un respaldo de la iniciativa, iii) El 46% de empleados manifestó que en muy pocas ocasiones se percibió las suspicacias en el lugar de trabajo, iii) El 37% tomó en cuenta que ciertas ocasiones las órdenes se desarrollaron de forma arbitraria, iv) El 46% casi siempre se encuentra de acuerdo con una remuneración, v) El 55% de cada empleado frente al enunciado, cada beneficio de salud el cual fue recibido por la empresa, llegaron a satisfacer las necesidades, vi) El 46% de los trabajadores dijeron que nunca encontraron deficiencias, vii) El 37% dijo que siempre se manifestó una efectividad en la solución de conflictos, viii) El 27% de los empleados presentan un excelente nivel de puntualidad. En conclusión, el vínculo entre los dos valores fue significativo, manifestado un nivel de correlación de 0.793, a través de las dimensiones de cada variable.

Poma (2021) desarrolló la tesis “El desarrollo de competencias y el desempeño del personal en la empresa distribuidora Camargo S.A.C. - Huancayo, 2018”, presentado a la Universidad Continental, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La investigación determinó la asociación presente entre el desarrollo de competencias laborales con el desempeño de los trabajadores en la empresa. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, el nivel empleado fue el correlacional, el diseño es no experimental, la población estuvo compuesta por 10 trabajadores, las técnicas fueron la encuesta, la entrevista y la observación; como instrumento se usó el cuestionario, la ficha de observación. Resultados: i) El 60% cumplió el requisito mínimo de una formación profesional, ii) El 40% tuvo un nivel universitario, iii) En la información de uso y consulta, el 60% dijo que fue verbal, iv) El 50 % de los trabajadores de la empresa distribuidora presenta una disposición acorde con la toma de decisiones, v) Sobre las competencias, la media fue de 3.34, vi) El valor fue de 3.9, el cual manifestó que los empleados manifiestan un nivel medio a medio alto respecto al liderazgo. En conclusión, la asociación presente entre ambas variables fue significativo, de acuerdo con la formación y las dimensiones, brindado por las respuestas emitidas por los trabajadores.

2.1.3. Antecedentes locales

Torpoco y Malpartida (2022) en su tesis “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021”, publicada en la Universidad Peruana Los Andes, Escuela Profesional de Administración y Sistemas, Huancayo.

La finalidad fue identificar la asociación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, para esto se aplicó una metodología aplicada, correlaciona y descriptivo, teniendo como muestra a los colaboradores de la empresa y se aplicó el cuestionario. Los resultados fueron: se identificó la existencia de una relación entre el desempeño laboral y la aceptación al riesgo en los colaboradores, así como entre la atención al detalle con el desempeño laboral y entre la orientación a los resultados con el desempeño laboral. Concluyendo que, existe asociación directa entre cultura organizacional y desempeño laboral.

Sánchez (2019) en la tesis “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Churcampa 2017”, mostrada a la Universidad Peruana Los Andes, Escuela Profesional de Administración y Sistemas, Huancayo.

El propósito fue identificar la correlación entre desempeño laboral y cultura organizacional, aplicando una metodología descriptiva – correlacional y no experimental, teniendo como muestra a 40 trabajadores y se aplicó el cuestionario. Los resultados: se halló relación entre las relaciones sociales y el desempeño individual, entre el comportamiento y motivación laboral, entre satisfacción laboral y eficiencia laboral. Concluyendo que, existe correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral con una relación de 0.344.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Cultura organizacional

A. Definición

El concepto acerca de la cultura organizacional manifiesta, no llega a restringir a las ideas, una identidad corporativa o con las metodologías de dirección; es un evento

que es mucho más enriquecedor y abarcador, en el que llega a ser parte ya sean los públicos internos como externos, debido a que se desarrolle de forma social. Un rendimiento el cual se logra un nivel sea colectivo o individual, de la misma forma como las percepciones u opiniones en las cuales los públicos permiten a presentar de acuerdo a la organización, solo llega a comprenderse a través de la cultura presente de la empresa, en la que subyacen distintas actividades de producción de forma simbólica (Mena, 2019).

Figura 2
Cultura de la Organización



Nota. Tomada de “La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones”, Dariel Mena, 2019.

La cultura es realizada en una comunidad cualquiera de personas que participan y se vinculan al mostrarse intereses, objetivos, creencias, las rutinas, valores y requerimientos compartidas. Hay culturas en las naciones, las organizaciones, regiones, familias, las religiosas, comunidades, profesiones, las áreas de negocios y

muchos otros tipos de equipos sociales. La antropología, así como la más comprensiva y básica de todas las ciencias sociales, se encarga de analizar los aspectos de las actitudes social y se llegó a interesar como un tema central dentro de la cultura, como parte de uno de los subsistemas presentes en toda sociedad. Estudios antropológicos son referidos a un tipo cualquiera de un grupo social, pero con fines principalmente los cuales son descriptivos. La culturología, se ha enfocado en estudios sociológicos, políticos, económicos e históricos sobre los sistemas culturales de la misma forma con objetivos científicos; la administración, referida como disciplina, a comparación de las ciencias manifestadas, analiza la cultura de las empresas con la finalidad de diseñar los modelos de organización, en bien de la mejora de un desempeño, pero acerca de la base de los conocimientos obtenidos dentro de sus propias investigaciones y de las experiencias obtenidas (Rodríguez R. , 2009).

Un estudio sobre la cultura dentro de un contexto empresarial, presenta una relevancia necesaria englobándose dentro del sector intelectual como una variable fundamental a establecer y dar valor. Dentro de un mundo que es competitivo y globalizado, en la cual el conocimiento y la información dentro de las empresas dan resultado cada vez con mayor valor, tomar en cuenta a la cultura se considera necesario. De hecho, en ciertas empresas, llega a ser un factor diferenciador que brinda una potencia en la competitividad. Una totalidad compleja en la cual incluya un conocimiento, el arte, las creencias, la ley, moral, costumbre y alguna otra capacidad o costumbre que se obtuvo por una persona como partícipe dentro de la sociedad. La utilidad del término “cultura de la organización” es iniciado a aplicar especialmente como una intersección entre teorías: la de una empresa, en la cual se comprende a la misma como principio base en bien de la continuidad de metas y la de la cultura, la cual determina desde un punto de vista antropológico-funcionalista, como una

herramienta necesitada para una satisfacción de los requerimientos y de valores (Sánchez *et al.*, 2006).

La definición de cultura empresarial, dentro de la Antropología, Sociología y Filosofía, se emplea en otros sectores de pensamiento, en especial a las empresas sociales, a través de estudios acerca de las actitudes del hombre. Al irse superando de manera crítica a las tendencias que son clásicas. Una teoría sobre la cultura organizativa el cual pudiese dar explicación sobre el desarrollo y utilidad de aspectos como los valores, símbolos y los climas, entre otros. Son las perspectivas en la cual se llegan a encontrarse iniciando con el siglo pasado en estudios de interpretación acerca de las pautas de actitudes y los criterios comunes de grupos sociales pequeños y los colectivos. La cultura organizacional presenta dentro de las normas, los valores de los grupos y sentimientos, los cuales componen una empresa y las repercusiones durante el funcionamiento de la organización (Rodríguez I. , 2004).

La definición de cultura organizacional se origina de la idea de que las empresas son sociedades pequeñas y que son dotadas de ciertos procesos de socialización, de estructuras y normas en las cuales, por efecto, se realizan rasgos culturales (Olmos & Socha, 2006). La cultura organizacional presenta fundamentos antropológicos o sociológicos y persiguen dos puntos de vista: el funcional, en la cual la cultura es iniciada desde el comportamiento colectivo y el semiótico, una cultura está presente de las interpretaciones y los saberes individuales, si la gran mayoría de las personas investigadores lleguen a asumir un punto de vista sociológica funcional que identifica a la cultura como parte de un atributo gestionable de una empresa. Debido a la profusión en los enfoques y los conceptos se asume una amplia concepción que presenta la cultura organizacional como una situación compleja, la cual involucra

aspectos subyacentes, que no son fácilmente observables, hasta los diseños y las prácticas que son visibles (Álvarado & Monroy, 2013).

B. Dimensiones

a. Valor

El valor de la acumulación de elementos, de materiales, así como de inmateriales y de humanos el cual llega a comprender o a componer la organización o empresa. Consiste en un precio o valor de conjunto, de una organización, el cual incluye no sólo durante el valor en el presente de los diversos bienes, de obligaciones y derechos, parte de su patrimonio, sino de la misma forma las expectativas sobre los beneficios el cual se espera que una organización desarrolle en el futuro. Para establecer el valor de la organización se han desarrollado diversos modelos o métodos, si bien alguno de ellos goza de una aceptación general, debido a que toda dificultad de valoración presente un componente entraño y subjetivo, debido a ello, de manera regular, un margen incrementado de relatividad (Bonmatí, 2011). Dentro del valor se encuentra la innovación, el desenvolvimiento colectivo, y el logro de propósitos (Olmos & Socha, 2006).

- Innovación

Es considerado como innovación a un factor necesario para todas las empresas, se le permite emplear en diversos tamaños, o distintos rubros, las áreas o sectores, el cual va de forma principal en las organizaciones, los cuales deseen llegar a alcanzar el éxito de la empresa; la innovación es dirigida a una transformación sobre el valor, el cual le permita adquirir un mejoramiento, desarrollando modificaciones en la manera de desarrollar las cosas, realizando opciones nuevas, el cual les ayude a optimizar criterios como: lo funcional, lo económico, lo estético, así también lo operacional,

entre otros, o realizando nuevos procesos, o haciendo uso de otros campos. La innovación hace uso de recursos que permite llegar más allá, llegando a encontrar oportunidades que son nuevas, desarrollando y analizando su aplicación, de la misma manera se emplea para la emisión de un producto, de un servicio o de un proceso, desarrollando modificaciones en tecnologías, en la gestión, el cual se traduce como una innovación para el mercado o la empresa, una innovación, se considera más que pura y simple capacidad para desarrollar nuevas ideas (Saldarriaga *et al.*, 2019).

- Trabajo en equipo

Se encuentra designado como un modelo de gestión el cual ayuda a evidenciar sobre el producto de una forma eficaz y eficiente, en caso ser un equipo funcional, el cual se transforma en una guía para imitar, se encuentra relacionado a un liderazgo positivo, caso contrario es ubicado frente a un equipo de trabajo en cual exista un cumplimiento de resultados, pero a un periodo largo. Manifiestan amplitud de los conceptos del trabajo en equipo, pero el cual se deba iniciar el análisis con el concepto de equipo: existe una unanimidad en establecerlo, sea como dos o más participantes, los cuales participan y los cuales son responsables entre ellos mismos, con la finalidad de lograr una meta común sobre las organizaciones; se da en éstas en la cual se presenta la importancia (Ayoví, 2019).

- Cumplimiento de metas

La determinación de metas origina que los objetivos que se encuentran vinculadas con un desempeño de mejora debido a que movilizan en el esfuerzo, enfocados al servicio y brindan un estímulo para una persistencia y el proceso de las estrategias. Los efectos que presentan las metas de un equipo no llega a presentar tan extensivas como son las consecuencias acerca de los objetivos individuales, las metas

del equipo llegan a presentar resultados positivos acerca del desempeño del equipo. Los objetivos específicos son críticas para las consecuencias de los objetivos individuales, debido a que determinan un grado mínimo de desempeño el cual es aceptable; de otra manera, los objetivos ambiguos o bien no dan una aclaración del nivel con el desempeño correcto o manifiestan a las personas que existe un rango aceptable de grados y de niveles de desempeño (Molina, 2000).

b. Creencia

Las creencias los cuales desarrollan valores establecidos en las personas, en las cuales, a la par, producen comportamientos estresantes que predisponen hacia un punto de vista de incontrolabilidad y a una patología, o en caso contrario, promueve a una conducta el cual beneficia el bienestar emocional y de un área saludable. Las creencias y los valores son vinculados con las motivaciones que son más profundas, en los que dinamizan a las personas a perseverar o actuar. De acuerdo al grado en que se identifican las creencias que están presentes tras comportamientos determinados, brinda una posibilidad de explicarse en diversos casos cada motivo en los empleados se desarrollan un comportamiento de una manera establecida (Salazar *et al.*, 2018). Dentro de la creencia se considera al reconocimiento o influencia, al salario y a las herramientas necesarias (Olmos & Socha, 2006).

- Reconocimiento o influencia

La recompensa o reconocimiento por habilidad da respuesta a un requerimiento de actualización de cada trabajador a las diversas coyunturas de la organización, el cual se emite como un premio a los ajustes de metas nuevas prescritas. Tiene como base de manera fundamental en los sistemas de gestión desarrollada competencias o sobre las habilidades efectivas que se demostró (Gutierrez, 2006).

- Salario

Es desarrollada o presentada a través de la cancelación del salario emitida en un tiempo oportuno; en una mejor manera para mantener la satisfacción para un trabajador, ello desarrollado de esa forma que ayuda a que permita ser cumplido y cubierto juntamente con los requerimientos, estos sean familiares o los individuales, ello a causa que es manifestado de una manera eficiente dentro de la manifestación en la cual se refleje el desempeño, debido a que presenta un conocimiento, en la cual se recibe una recompensa, debido a su esfuerzo. Conforme a lo que es ofrecido al empleado una remuneración, y que esta sea conforme, justa con dicho desempeño y la responsabilidad, en la que ayuda a que se satisfaga a las necesidades, ya sean estos colectivos e individuales, manifiesta un esfuerzo de modo que el rendimiento del personal sea acorde, es realizada un valor desarrollado por dicho trabajo, a causa de que conoce que recibe, sea justo por el cumplimiento con las labores que se encuentran dentro de la organización (Palmar & Valero, 2014).

- Herramientas necesarias

Para que en un trabajo se manifieste productividad, es fundamental que cada área laboral se encuentre diseñados y organizados de manera adecuada. Una gran mayoría de los empleados, en lugares de producción, tienden a repetir unas operaciones, mismas u otras, en una gran cantidad de veces en todo el periodo de jornada laboral. Si son desarrolladas de una forma rápida y eficiente, la cantidad de productividad irá en aumento. Cada área de trabajo se debe diseñar considerando a los requerimientos del empleado, sobre las herramientas y equipos el cual operará y en las actividades a desarrollarse. Un área de trabajo el cual se encuentre organizado de una

manera acorde, se reduce una manipulación del material, brinda una mejora respecto a la eficiencia y disminuye la fatiga propia del empleado (Hiba, 2005).

c. Clima

El clima laboral, está compuesto por un número considerable de factores, ya sean físicos o emocionales, el cual repercute en el desempeño y comportamiento de cada participante dentro del grupo de trabajo. Un clima Organizacional establece la manera en que una persona percibe su responsabilidad, el desempeño, la satisfacción y productividad, manifestando el medio ambiente sea humano como físico en el cual es desarrollada la labor cotidiana, llegando a influir de esa manera en la satisfacción del personal y debido a ello, en la productividad. Se llega a suministra retroalimentación en cada desarrollo el cual trastocan un comportamiento organizacional, de la misma forma, ayuda a proponer programas en bien de la mejora, dirigidos al cambio de condiciones y de comportamientos de parte de los implicados, por medio de una mejora con el objetivo de optimizar el grado de motivación y de rendimiento profesional, guiando en distintos casos, la situación que los implicados brinden cambios o de mejoras (Pilligua & Arteaga, 2019; Olmos & Socha, 2006).

- Aprender y progresar

El progresar se considera como un avance, un perfeccionamiento y mejoramiento del conocimiento y como un mejoramiento espiritual o moral; entre tanto que otra como un mejoramiento sobre las condiciones que son materiales de presencia de la humanidad. Pero las nociones no llegan a contraponerse, debido a que en el presente el mejoramiento material, comprendido como una satisfacción sobre las condiciones de vida más aspectos de la sociedad, se convierte un imperativo en bien

la propia sobrevivencia y para un mejoramiento del lado espiritual o moral. Un avance llega a ser reconocido como justicia o libertad (Castillo, 2015).

- Ambiente de cooperación

Se trata acerca de una manera de competir con éxito en las empresas u organizaciones establecidas. Debido a ello, en este tipo de estrategia se obtiene una importancia mayor las capacidades que son distintivas y a las ventajas competitivas. Entre las diversas estrategias de organizaciones y empresas se presentan las estrategias competitivas, coopectivas y cooperativas. Dentro de la literatura, una cooperación empresarial el cual llegue a reconocerse con otros aspectos como alianza, la alianza estratégica, en un acuerdo de cooperación, la colusión, las coaliciones, la colaboración, la asociatividad, etc.; en las que presentan ciertos matices y las connotaciones diversas, pese a que para que ciertos autores en la cual fungen. Una cooperación empresarial consta de un acuerdo voluntario frente a socios que son jurídicamente independientes, el cual uniendo o llegando a compartir parte de las habilidades y/o recursos, con metas que son compatibles, se llega a instaurar un nivel de interrelación, para desarrollar actividades diversas apoyando a aumentar la competitividad (Sandrea & Bourg, 2014).

- Autonomía en decisiones

La autonomía presenta la capacidad sobre los empleados para el control de una situación laboral. De acuerdo con el tipo de institución y del sector industrial, una autonomía de los trabajadores llega a implicar sobre una opción en la identificación de proyectos, de clientes y funciones. Los beneficios que presenta una empresa en el momento en que los empleados presentan autonomía y los tipos de autonomía, el cual repercute de forma positiva en la satisfacción de los empleados: el método de labores, los criterios y los horarios. Se considera como el nivel en el cual el trabajo brinda de

manera considerable libertad, la discreción y la independencia frente a un individuo a través de la programación de las labores y la demarcación sobre los procedimientos el cual se deba usar para desarrollarlo, la autonomía es el nivel en que la labor ayuda a presentar independencia, capacidad de decisión y libertad para planificar en la propia labor y dar elección de los procedimientos en la cual se desarrolla o pone en marcha (Faya *et al.*, 2018).

d. Normas

En las empresas, es fundamental la presencia de las normas, el cual establecen de forma clara el actuar esperado de las personas que de esa manera colaboran y las acciones que deben desarrollarse en el periodo para aportar a las metas estratégicas en las organizaciones y empresas (Olmos & Socha, 2006). Las reglas se deben alineadas de acuerdo a la visión y misión y propagarse de manera adecuada entre los diversos niveles de una empresa. Para realizar un cumplimiento con una meta descrita, es necesario que las referidas normas sean de manera formal que son plasmadas en los documentos escritos, los cuales ofrezcan claridad de lo que llega a regular. No obstante, no basta con realizar los documentos, es fundamental emplear a la operación de forma cotidiana de una organización e ir adecuándolos conforme con las necesidades en las cuales se vayan manifestando (Sistema de Normatividad en las Organizaciones, 2011).

- Horarios

La vida gira alrededor de los horarios, de una forma en que las diversas facetas pasan de manera sucesiva y compartimentada. Unas estructuras temporales brindan una forma organizar las diversas acciones: el periodo de trabajo, el periodo de ocio, el periodo familiar, entre otros, pero no siempre dan respuesta a los ritmos biológicos,

sino que trae el resultado de distintos elementos, los cuales son principalmente culturales y los socioeconómicos, por lo que necesita de una adaptación y de un aprendizaje. El periodo es uno de los aspectos del trabajo, el cual ha sufrido transformaciones considerables durante las últimas décadas, a causa de que, en parte, a las repercusiones de las tecnologías nuevas. Estas llegaron a influir de forma de trabajo, la organización del trabajo y el lugar: con la “virtualización” de las organizaciones y empresas la utilización y el valor el cual es desarrollado con el tiempo ha transformado, modificando de la misma forma el cómputo y la programación tradicional de las distintas horas de trabajo y superando el concepto de periodos concretos y cortos (Nogareda *et al.*, 2014).

- Presentación personal

Es un instante de iniciar a laborar en una propia presentación. Se puede llegar a iniciar desde el Asistente para Autocontenidos. El asistente, se llega a facilitar las labores, arma la estructura sobre una presentación correcta para un informe general. Es el instante de originar una estructura, creyendo en el contenido que se desea manifestar. La dirección del contenido se debe elegir: puede ser un informe acerca de un tema de actualidad, o acerca de un tema de clase, una guía de acciones de la semana, de la escuela, la presentación de un comercio, o parte de ella. Asimismo, se pueden ser contenidos más generales acerca del uso de recursos. Cualquiera sea el tema, al buscar información por medio de recursos los cuales apoyarán a la presentación (Iarmusch, 2007).

- Sanciones ante una falta

La palabra “sanción” presenta por lo menos en dos significados distintos y que se encuentran potencialmente ambiguos. Si se emplea como un verbo llega a significar

o no como un consentimiento o como una multa. En un caso primer, “sancionar” sobre una acción el cual llegue a significar aprobarlo. En un sector legal tradicional, el termino presenta una traducción opuesta, en otras palabras, una prohibición sobre el comportamiento y, más concretamente, una imposición presentada de una multa o una sanción. El tema del control sobre la aplicación en la legislación de trabajo fue cubriendo relevancia en los últimos años, y el desarrollo de los sucesos (Vega & Robert, 2013).

e. Símbolos

Una gestión de símbolos presentado en las empresas u organizaciones, toman una fuerte importancia en cada momento en que las organizaciones se enfocan en alcanzar un compromiso de parte de los trabajadores y en fin de alcanzar las metas (Olmos & Socha, 2006). Se llegaron a desarrollar diversos estudios y análisis de dicho evento dirigiéndose desde puntos de vista distintos, fundamentalmente con una dirección funcional o prescriptivo; sin embargo, el punto de vista de las empresas u estudios organizacionales, y en una medida menor, iniciando de una corriente de los análisis críticos sobre la administración, fue dirigido un paso hacia la comprensión y una explicación de esta situación (Valencia, 2016). Dentro de los símbolos están presentes las fechas especiales, los incentivos, las ceremonias, los logos, y colores, el cual las empresas contienen como distintivo.

- Fechas especiales

Las fiestas que son populares, llegan a cavilar en las tradiciones y en la historia de la continuidad dentro del calendario de trabajo. Desde diversas culturas y de las visiones en las fiestas manifiestan distintos significados, la fiesta se traduce como un sinónimo de descanso y de ocio luego del trabajo; es periodo de reflexión. Para que

una fiesta popular no se llega a disolver de manera entera en espectáculo, en las personas, ha de alcanzar el goce y el gasto, o que no sean subordinados frente a los intereses. Las personas de la comunidad llegan a mantener la responsabilidad protagónica dentro de la organización simbólica y material (Flores, 2006).

- Incentivos

Los incentivos son fundamentales, entonces, estos sistemas, permiten brindar estímulos requeridos en bien de una mejora en el desempeño presentado en los empleados, y en efecto, aportan en el alcance de las metas determinadas por una empresa y de los propios trabajadores mismos. En todo caso, es fundamental que las compensaciones deben ser proporcionados con el aporte o con el esfuerzo del trabajador para alcanzar el objetivo. Los sistemas de recompensas, que fundamentalmente se relacionan a las maneras de medición y de control, son una forma de diseño habitual que ayuda a lograr ordenar a los incentivos de tal forma que, en el momento en que los participantes de una empresa van en busca de sus intereses propios y metas, estén avanzando a la par en la dirección sobre los objetivos e intereses de la empresa. La idea fundamental es que, en cada vínculo contractual, sea estructurado un sistema de incentivos en el que se determinan con cierta claridad aquellos insumos brindados por las partes, las acciones que deben desarrollar los trabajadores y la compensación a causa del desempeño y del comportamiento desarrollado por ellos mismos (Zapata & Hernández, 2010).

- Ceremonias, logos y colores

Los diversos rasgos gráficos presente en los logos y los isotipos, brindan una proyección de una personalidad establecida y contienen una identidad que es visual en la marca, en la que, de la misma que la firma del producto, brinda una comunicación

acerca de la personalidad a través de las formas, de los símbolos, los colores que son condensados dentro del logotipo. Existen una variedad de marcas globales, en la que los requerimientos comunicacionales llegaron a variar. Una obligación de desarrollar productos dirigidos a mercados que son amplios y los consumidores heterogéneos, ya sea como cultural, así como geográficamente, dan respuesta a originar logotipos e isotipos globales. Presenta una importancia, así que, un componente visual, en la que radica en la posibilidad para universalizar un sentido, debido a que la dimensión verbal presente en la marca no siempre presentará decodificación por todos y de una misma forma. A la par, las marcas globales se desarrollan debido a la presencia de arquetipos universales cromáticos, en las que componen el lenguaje común, el cual las vivifica. Si un símbolo llega a ser una entidad intermedia o un puente presentado entre aquello oculto y lo reflejado, lo consciente como inconsciente, aquello que es connotado como denotado, lo expresado o reprimido; así que, una marca como parte de un sistema de símbolos en un área gráfica es la manifestación de compuestos profundos en los cuales proyectan frente a una superficie (Gutiérrez, 2019).

f. Filosofías

El término “filosofía” presenta distintos significados, en las que siempre desarrollan muchos debates. Entre la gran cantidad de significados, ha desarrollado en los años últimos y asociado con una situación empresarial e institucional, en la filosofía de una organización, el cual toma en cuenta la filosofía como una forma de cavilar, una manera de participar de acuerdo a los principios (Olmos & Socha, 2006). El significado que se aplica cada vez más por multinacionales como una manera de presentarse hacia el público, trae un contraste con la filosofía como una disciplina, la cual hace estudio sobre el conocimiento y se esfuerza por presentar un pensamiento juicioso desde el desarrollo de sistemas y métodos. En otras palabras, la empresa y la

filosofía parecen dar batalla por brindar al concepto de “filosofía” sobre un significado que es propio. Para una filosofía “académica”, éste término es como una forma de pensar, el cual presenta un significado superficial, que es carente y pobre sobre un compuesto significativo (Caleya, 2020).

- Misión y visión

Componen el acervo de cualquier empresa u organización, llegan a ser los cimientos en los cuales se basa su cultura, y acerca de ellos ha llegado a construirse todo lo demás. Una misión dentro del sector empresarial, institución u organización, consiste una determinación de los objetivos máximos en las cuales se pretende lograr; viene a ser la razón de ser y aporta en la manifestación objetiva de la personalidad, de la propia identidad. La misión no se puede encontrar aislada de un contexto en la que se ejecuta y sobre los medios en los que pretende dotar. En ella es determinada el marco de una cultura de la empresa hasta llegar a determinar una asociación biunívoca, de una determinación mutua; la misión trae una condición sobre la cultura y ella llega a impactar un desempeño sobre la misión, desarrollándose una dialéctica que, comúnmente, termina por primar la misión que presenta (Fernández, 2017).

- Vacante

El análisis del puesto, brinda una descripción sobre las actividades, las especificaciones humanas y el grado de desempeño, el cual se necesita para cada puesto; los programas de parte de recursos humanos a un periodo corto y largo ayudan a identificar las vacantes futuras, presentadas con cierta precisión y dirigen al proceso de selección en manera ordenada y lógica; y también los candidatos o postulantes, los cuales son fundamentales para disponer sobre un grupo de participantes quienes lleguen a ser escogidos. Presentar con un equipo grande y con calificación en los

candidatos, de modo que se cubra las vacantes accesibles y compone una situación correcta del proceso de selección (Naranjo, 2012).

- Desarrollo profesional

El desarrollo profesional refiere ya sea tanto como una acción o un efecto; de acuerdo a ello, es referido sea como un proceso o como un producto, consiste en que se desarrolle modificaciones en todo el periodo de la carrera profesional y que se presente una asociación estrecha entre éstos juntamente con el aprendizaje de la enseñanza. Un desarrollo profesional, de acuerdo a la manera como actividad sea este en acciones y estrategias aplicadas para el bien de mejora del desempeño o como una variación o sea el producto desarrollado en el sujeto desde las participaciones institucionales o no. A la par, las modificaciones se han tomado en cuenta como curriculares si consisten otra manera de participar en el aula y en el centro y en la dimensión de trabajo si se refiera al estado en la cual se desempeña y a las variaciones en la carrera. Los enfoques teóricos acerca del desarrollo profesional presentan su base en el modelo de profesionalidad del cual son parte, que determina el modelo adecuado del profesional, en la que pretende desarrollar y las bases que lo establecen y sustentan (Miranda *et al.*, 2015).

C. Modelos

- Modelos culturales analizados

Consiste en el grado con mayor nivel superficial, el cual incluye a los aspectos, en los cuales se llegue a ver, sentir y oír en el momento que se presenten encuentros con un grupo nuevo en una cultura que no se conoce. Los artefactos llegan a incluir productos que son visibles en el grupo, como lo es el aspecto arquitectónico de su

contexto físico, la tecnología, el idioma, y los productos, las creaciones de arte, la manera de dirigirse, el vestuario, la conducta manifestada de sus participantes, las historias y los mitos sobre la organización, los valores, los rituales y las ceremonias observables. Cada aprendizaje cultural muestra en última instancia a los valores y las creencias de una persona, el concepto de lo que se debe ser o no, a comparación de lo que es. En el momento en que un grupo es manifestado con una actividad nueva, el contexto o la dificultad, la primera solución, el cual se propone es reflejado a las creencias de una persona sobre lo que se encuentra bien o no, que no funciona o que sí (Velasco, 2015).

- Modelos de alineación estratégica analizados.

Se compone por realizar planes operacionales y tácticos. El plan táctico se encuentra incluido a las especificaciones, en los cuales se usa en el diseño de los medios, métodos y recursos, llegando a justificar aquello que debe ser logrado y la manera en que se desarrollará, de acuerdo a los costos-consecuencias. En esta etapa del plan, se puede llegar a reconocer lo que se llegue a entregar, este sea de parte de la empresa, o lo que en un instante dado se logre buscar extra a ella. Un plan operativo es desarrollado tomando en cuenta al plan táctico, debido a que en este se ha reconocido aspectos para cómo desarrollar las cosas (los métodos y los medios), el cual incluye el desarrollo del periodo para adquirir cada producto y entregarlo en el lugar adecuado. Es una acción que necesita ejecutar y dar monitoreo de su progreso (Velasco, 2015).

2.2.2. Desempeño laboral

A. Definición

Consiste en ser una disciplina en la cual se ha llegado a estudiar fundamentalmente en el área de la psicología organizacional. Un motivo para que se tome en cuenta el desempeño es debido a que las organizaciones entiendan y expliquen factores que consisten en el desarrollo y la efectividad sobre las empresas, debido a ello es que resulta de forma imprescindible el dar a identificar el desempeño laboral. A las palabras desempeño laboral se le es determinado una descripción de puestos, de forma posterior, se llega a transformar en un instrumento que ayuda a medir un funcionamiento adecuado en los puestos del sector productiva y en la que el desempeño laboral participa como una base en el desarrollo de la efectividad y el éxito en las empresas. El termino desempeño laboral durante mucho tiempo se llegó a desarrollar en un instrumento para llegar a dimensionar un funcionamiento correcto, no dejando de lado aquello que los empleados requieran una retroalimentación de acuerdo al producto adquirido debido a que al presentar conocimiento del grado de eficiencia, ellos puedan sentirse seguros y considerados por la empresa en la cual laboran, de la misma forma como también participa como un método de soporte para cada empleado que no logran los niveles de una organización (Bautista *et al.*, 2020).

El desempeño es conceptualizado como los comportamientos y las actividades que son observados en cada trabajador y que son fundamentales para el alcance de los objetivos puestos por la empresa o la propia organización. En consecuencia, un buen desempeño es una cualidad indispensable de toda empresa cuenta (Villena, 2018). Es considerado como una influencia de gran manera por las expectativas del empleado acerca del trabajo, los comportamientos frente a los logros y el deseo de presentar armonía. Así que, el desempeño es vinculado con las capacidades o los conocimientos

que son de apoyo en las actividades del trabajador, en bien de afirmar los objetivos y metas de una organización o empresa. El desempeño se encuentra influenciado por las habilidades, los rasgos personales, la motivación y las oportunidades para desarrollarse. La importancia que presenta es el hecho de que el desempeño de los empleados va juntamente con las aptitudes y las actitudes que presentan, de acuerdo con las metas que se deseen lograr, juntamente con los reglamentos, las políticas, las misión y visión de la empresa u organización (Romero & Urdaneta, 2009).

La actitud que presenta un trabajador, hacia la indagación de metas establecidas, y se compone en una estrategia individual para llegar a lograrlo. El desempeño es comprendido como la actividad que un empleado desarrolla con el fin de adquirir un resultado ideal. De la misma forma, el trabajo puede llegar a incluir comportamientos que se dirijan al cumplimiento de las labores del cargo y el desarrollo de acciones adicionales que añaden valor. El desempeño laboral consiste en ser una manera cómo el trabajador cubre las necesidades de su labor. El desempeño consiste en ser una variable que es compleja, debido a que presentan complejos y numerosos aspectos vinculados con el éxito de un lugar de trabajo. Llegar a escoger frente a una amplia variedad de aspectos que presentan para medir dicha variable se toma en cuenta una de las labores más fundamentales en la estructura de la evaluación del desempeño. Los aspectos más comúnmente usados por las organizaciones son: Resultados de la labor individual, rasgos y conductas (Boada, 2019).

El desempeño llega a ser actividades o comportamientos que se presenta en los trabajadores que son importantes para las metas de la empresa u organización, y que se pueden medir en criterios de las competencias de cada persona y el grado de aporte a la organización. Asimismo, el desempeño se debe completar con una descripción en

la cual se logra de los trabajadores, además de una dirección continua frente a un desempeño efectivo. Son actividades observables y enfocadas frente a un objetivo, en la cual el individuo presenta una voluntad y la habilidad de desarrollarla, siempre y cuando la situación sea correcta para lograrlas. Se puede tomar en cuenta como un procedimiento sistemático y estructural para llegar a evaluar, medir e influir acerca de los atributos, los resultados y comportamientos vinculados con la labor, de la misma forma como el nivel de ausentismo, con el objetivo de descubrir en qué grado es productivo el trabajador y si podrá dar mejora al rendimiento futuro, el cual ayuda implantar las políticas nuevas de compensación, da mejora en el desempeño, permite tomar decisiones de ubicación o de ascensos, ayuda a establecer si presenta la necesidad de llegar a capacitar, identificar errores en la estructura del puesto y permite a observar si presentan problemas personales el cual impactan a la persona dentro del desempeño del puesto laboral (Ruiz et al., 2021).

El desempeño se considera como una aproximación de parte de un trabajador en el cumplimiento de cada requisito, en la que se determina la realización las tareas. De la misma forma, otros investigadores se manifiestan de acuerdo al vínculo que presenta entre las asignaciones de trabajo y los objetivos empresariales, y son dirigidos como: la eficacia, eficiencia y la economía. La eficacia que presenta el personal que labora en las organizaciones o empresas, se puede medir por medio del desempeño, mismo que es fundamental para llegar a funcionar a la persona en su trabajo tanto individual como grupal. El desempeño se considera multifactorial, en la cual aparecen: las capacidades, recompensas y esfuerzo en la labor; la percepción en la cual el individuo presente, da como efecto el esfuerzo empleado. Las evaluaciones desarrolladas a este aspecto se dirigen al sector administrativo, de desarrollo empresarial y de control. En lo administrativo se considera con el aspecto de

promociones y remuneraciones; de acuerdo al control es para llegar a visualizarse estén cumpliendo de manera precisa con los procedimientos y las políticas determinados para el cumplimiento de las metas y, por último, el progreso empresarial es para dar gestión a la competitividad. Si presenta un alto nivel de desempeño se traduce en que todos o ciertas variables compuestas en los enfoques que son evaluados, se encuentre en un pleno desarrollo de satisfacción (Argüelles et al., 2020).

El desempeño se comprende como la actividad o las acciones que desarrolla un individuo con el ánimo de adquirir un resultado. Durante las labores se puede incluir a los comportamientos dirigidos al cumplimiento de las tareas a cargo y al proceso de desarrollo sobre los procesos inherentes al desempeño intrarrol, el desarrollo de acciones, los cuales añaden valor, que es el desempeño extrarrol o a las actividades que son coherentes con los reglamentos y los principios determinados por una organización (Sanín & Salanova, 2014). El desempeño de empleados presenta un vínculo directo con el comportamiento y las habilidades al realizar cada una de las labores a emplear, en la cual se denotará el nivel en la cual rinde para lograr cada uno de las metas. De dicha forma, ellos reflejan el reconocimiento de tres dimensiones, estas con las que se posibilita dimensionar el desempeño de los trabajadores: (a) en una primera instancia, el desempeño en las labores; son presentadas vinculadas a las capacidades que presenta el trabajador para las decisiones a tomar con el objetivo de desarrollar las acciones emitidas. De la misma forma, se encuentra asociada con competencias como la organización y planificación, pro actividad, la resolución de problemas, la productividad y los conocimientos técnicos, debido a que el trabajador requiere ser capacitado y actualizado sobre los temas que presentan incumbencia (Dávila et al., 2019).

El desempeño individual se considera como una variable de carácter multidimensional, identificándose por diversas facetas, como es el caso del desempeño de las labores, el desempeño adaptativo, el desempeño contextual, el proactivo y finalmente el contra productivo; ello es, el desempeño que es desarrollado más allá de la realización de una responsabilidad laboral, en la que es clave en la dimensión y en la evaluación. No solo dentro de la eficiencia y en la alta productividad en el desempeño laboral de forma individual, que forma parte indispensable en una organización o empresa, sino que de la misma manera es transformado en un estímulo personal de parte del trabajador al identificar los límites y los esfuerzos a favor del bien común. El alcance de las responsabilidades y el desempeño de un nivel alto pueden llegar a ser una fuente relevante de satisfacción personal, debido a que un desempeño bajo, sin lograr metas, llegue a ser experimentado con insatisfacción, con frustración y aún, como un fracaso personal. De forma particular, el desempeño laboral individual presenta fuertes dependencia sobre las cualidades cognitivas en el individuo (Cieza *et al.*, 2021).

El desempeño laboral presenta un valor fundamental, debido a que compone uno de los establecidos aspectos en bien del alcance de las metas y de los objetivos que son trazados, por lo que los responsables o encargados o alta gerencia manifiestan interés por ellos mismos y por el público, por otra parte, llegan a esperar una atención mejor al cliente y con un servicio adecuado. Debido a ello, presenta una importancia en que los empleados lleguen a ser evaluados de acuerdo a la responsabilidad desarrollada, de manera que esta se considere como apropiada y corresponda con los requerimientos de una empresa. El desempeño laboral se encuentra distinguida de la misma forma al ritmo de cada empresa, en otras palabras, que tanto se desarrolla, crece, avanza o, todo lo contrario. Asimismo, presenta una continuidad de cualidades

individuales, entre las cuales se llegue a indicar las capacidades, los requerimientos, habilidades y las cualidades, etc. El desempeño laboral se mide de acuerdo con la calidad de trabajo, los conocimientos del puesto, la cantidad de trabajo, así también la iniciativa, el control de costos, planificación, el vínculo con los compañeros, con el supervisor y así con el público, la dirección, progreso de las responsabilidades y los subordinados (Agui-Ortiz, 2020).

B. *Evaluación de desempeño*

Viene a ser un proceso de evaluación y revisión, este sea de manera grupal o individual, de las metas alcanzadas, que ayuda a dar inicio sobre los planes de proceso, los objetivos y metas; dicho proceso consta en establecer el grado de rendimiento que presentan los trabajadores en cada una de las acciones cotidianas, brindando beneficios relevantes para un análisis sobre la productividad, mostrando a la evaluación como un intermediario para destacar el nivel de desempeño. Una evaluación del desempeño, se llega a diferenciar por brindar un análisis acerca del aporte que brinda en cada área de trabajo dentro de la empresa, vinculando cómo los productos se relacionan a un grado de desempeño en el lugar de trabajo. Una evaluación del desempeño consiste el reconocimiento, la gestión en el rendimiento de cada trabajador y la medición dentro de la empresa (Guartán *et al.*, 2019).

- El reconocimiento se traduce en establecer qué sectores dentro de la organización lleguen a ser evaluadas, con el fin de dimensionar el rendimiento, el mismo el cual impacta al éxito de una organización.
- Una medición que se encuentra dentro del procedimiento para una evaluación consiste en determinar parámetros, así como una calificación.

La importancia de poder dimensionar el desempeño humano en una empresa u organización se debe a la evaluación del desempeño y a las recompensas emitidas a los trabajadores. Debido a que aporta en desarrollar un clima de ejecución en el momento en que éstos se disponen brindar un servicio con una calidad extraordinaria. Los trabajadores tienen conocimiento de que será evaluado conforme con la manera en que desempeñen la labor y que desempeñarla bien vale la pena. Una naturaleza humana inserta una complejidad especial dentro del manejo de las empresas u organizaciones, debido a ello, la administración sobre el recurso humano debe presentar habilidades suficientes y conocimientos de manera que exista una conducción exitosa de dicho recurso por medio de una implementación sobre las acciones requeridas para seleccionar, preservar a los trabajadores una motivación, desarrollando una evaluación de su comportamiento. En efecto, para llegar a lograr cada uno de las metas propuestas de parte de las empresas llevan a presentar con un personal que sea apto, que ayude a competir en un ambiente empresarial demandante. Así que, es fundamental y relevante manifestar que una evaluación del desempeño llega a ser relevante y que presenta importancia en las organizaciones ya que por medio de ella puede ser establecida el personal que presenta una mayor competitividad para desarrollar acciones inherentes a las responsabilidades (Ramírez, 2006).

C. Dimensiones

a. Eficacia

La eficacia proveniente del latín *efficere* que, a la par se origina del término *facere*, el cual se interpreta como “hacer o alcanzar”. Consiste en la consecución de objetivos, el alcance de ellos. La capacidad administrativa para lograr cada una de las metas o de los productos propuestos. Una extensión en la que son desarrolladas las acciones planificadas y se logran cada producto que se haya planificado. Los productos

logrados y manifestación de su cumplimiento de las metas y los requisitos de calidad. El nivel en que las salidas actuales llegan a corresponder con las respuestas deseadas. Es una capacidad de alcanzar la consecuencia o efecto que se desea llegar a cumplir. Es una capacidad presente en una empresa para alcanzar las metas, el cual incluye a la eficiencia y a los criterios y aspectos del entorno (Villena, 2018; Rojas et al., 2018).

Para lograr los fines de la investigación se harán uso de cálculos respectivos, empleando la siguiente fórmula:

$$Eficacia = \frac{Ventas\ realizadas}{Objetivo\ de\ ventas}$$

- Cumplimiento de objetivos

El modelo de gestión o administración que presenta como base a la técnica dentro del cuadro de mando integral, se dirige al cumplimiento de metas y a los objetivos de una empresa u organizaciones, el cual ayuda a cubrir con una deficiencia sobre una planificación estratégica, el cual presente una estructura formal e incorpora un sistema sobre indicadores de gestión, el cual ayudan a desarrollar una evaluación y control en el cumplimiento de las metas, las estrategias, una realización de los procesos y actividades, y que sean útiles para la rendición de cuentas y una toma de decisiones frente a las personas y usuarios. Existen modelos de gestión, en la cual se emplean por la alta dirección, los administradores, por accionistas, gerentes o dueños de empresas, el cual presentan como objetivo el identificar si las responsabilidades emprendidas por las organizaciones y empresas, aportan al alcance de una meta administrativa de garantizar el éxito empresarial, originando una variedad de acciones de manera planificada, teniendo como base sobre las competencias distribuidas a través de las normativas y las regulaciones que son empleados, y si ellas mismas comprenden de

manera favorable en el cumplimiento de objetivos determinados, de la misma forma como también identificar si los recursos usados en el desarrollo de las acciones se han desarrollado de acuerdo a los principios de eficacia, de economía y eficiencia; llegando a verificar a que cada recurso dirigido al cumplimiento de las metas se hayan desarrollado comprendiendo de manera favorable en la misión organizacional (Jarrín, 2016; Villena, 2018).

- Logro final

El producto final o los resultados, es el logro alcanzado por la organización, comprende una mayor inclinación, debido al uso de indicadores cuantitativos, el cual ayuda a dimensionar los resultados pese a las limitaciones que comprende. No obstante, se identifica que el desempeño de una organización se puede medir haciendo uso de indicadores ya sean cuantitativos y cualitativos, debido a que los dos comprenden una transformación de distintas variables empresariales. Los logros consisten al desempeño organizacional que manifiesta una empresa en un lapso de tiempo, el cual es dimensionado por medio de indicadores sean cualitativos como cuantitativos, en las que dimensionan la efectividad que presentan las organizaciones, tomando en cuenta un modelo de análisis de la organización. La productividad, al grado que presenta la empresa, el tamaño llega a ser una fuente primordial de la heterogeneidad sobre el desempeño. Se puede decir que las empresas grandes presentan una mayor cantidad de productividad que aquellas que son de menor tamaño. Debido a ello, se indica que la dimensiona que comprende llega a presentar un efecto que es directo acerca de la productividad dentro de las organizaciones, debido a que es una variable, el cual brinda una mejoría en la eficiencia, pero a la misma vez puede

presentar un efecto indirecto acerca de la productividad, mediante otras variables (Huerta *et al.*, 2015).

b. Eficiencia

Se traduce como acción, la virtud de producir y la fuerza. El aspecto económico el cual manifiesta una capacidad administrativa para desarrollar el máximo producto con un recurso mínimo, tiempo y energía, debido a que es la correcta y óptima utilización presentado de los recursos accesibles en bien de la adquisición de los resultados deseados. Es la capacidad para disponer de algo o alguien para adquirir un efecto establecido. Es la manifestación que llega a medir la cualidad o capacidad para participar de un sistema o de un sujeto económico, con el fin de alcanzar el cumplimiento de la meta establecida, llegando a reducir la aplicación de recursos. Es el cumplimiento de cada meta, brindando una utilidad correcta, óptima y racional de los recursos. El vínculo desarrollado entre los resultados y esfuerzos, debido a que es medido dividiendo las salidas sobre las entradas. Es el vínculo entre el producto logrado y los recursos usados. Es el efecto de los objetivos considerando el funcionamiento adecuado de una empresa. La razón sobre el desarrollo real adquirida y el proceso estándar esperada. Es el nivel en que sean cumplidas las metas, considerando a la calidad y a la oportunidad, y no tomando en cuenta a los costos (Villena, 2018; Rojas *et al.*, 2018).

Para lograr los fines de la investigación se harán uso de cálculos respectivos, empleando la siguiente fórmula:

$$Eficiencia = \frac{Minutos\ de\ atención}{Turno\ de\ trabajo\ (en\ minutos)}$$

- Utilización de recursos

El desarrollo de capacidades y de recursos para determinar una ventaja competitiva, se llegó a presentar como una meta principal en el desarrollo de la formulación de estrategia. De esa manera, entre tanto que la visión convencional sobre una ventaja competitiva es dirigida frente a fuentes genéricas, es decir, las ventajas en el costo y la diferenciación, un punto de vista en base a recursos, tiene como enfoque en las capacidades y los recursos, los cuales se presentan de acuerdo a las ventajas. La unidad que es base de un análisis, se centra en los recursos individuales de la empresa, pero en caso de presentar con una ventaja competitiva, se presentan recursos que deseen trabajar en conjunto, de manera que se cree capacidades. Así que, es necesario presentar y distinguir las capacidades y recursos a emplear, de modo que sea una empresa que presente competitividad (Suárez & Ibarra, 2002).

- Capacidad de resolver problemas

Los trabajadores deben presentar diversas capacidades y habilidades, dentro del ambiente laboral se muestra la capacidad de resolver problemas o desarrollar productos que presentan un valor productivo y cultural. Es un área como el trabajo, la inteligencia que se manifiestan por medio del oficio, el perfil, las acciones, las necesidades en las prácticas trabajadoras. Las cuestiones centrales iniciando desde las inteligencias para la categoría de aspectos y habilidades laborales. Dichas capacidades o competencias laborales en procesos de servicio y productivos, la comprensión de vínculos sociales, desarrolladas en el ambiente laboral (Cardona, 2005).

c. Productividad

La productividad es una utilidad eficiente sobre el trabajo y los recursos, el capital, los materiales, la tierra, la información y energía dentro de la producción de distintos servicios y bienes. Es una posibilidad de incrementar la producción iniciando

en el aumento de cualquiera de los aspectos de productivos. De acuerdo a esto, la productividad sería aumentado a través de (Sladogna, 2017):

- Una cantidad de labores mayor o una labor con mayor calificación
- Un incremento de los recursos naturales los cuales son explotados
- Un incremento del área de equipamiento y su contenido
- Una utilidad de mayor eficiencia de la tecnología o la empleabilidad de tecnologías nuevas
- Una utilidad con mayor eficiencia de las tecnologías utilizadas para la información.
- Una utilidad con mayor eficiencia respecto de las energías

La productividad consiste en la mejora del proceso productivo. Una mejora se traduce como una comparación que es favorable entre el monto de recursos usados y la cantidad de servicios y de bienes desarrollados. Por efecto, una productividad es el índice que asocia lo originado por un sistema (salidas o producto) y los recursos que son usados para generarlo (insumos o entradas). En otras palabras (Carro & Gonzáles, 2012; Villena, 2018):

$$Productividad = \frac{Salidas}{Entradas}$$

De esta manera, se desarrollan ciertos problemas como establecer el sistema, llegar como pueden manifestarse sus salidas y entradas, y toman en cuenta como la medición de la productividad (Carro & Gonzáles, 2012).

La productividad reconoce que se encuentra vinculada a la producción. Este enfoque integral sobre la productividad origina una estrategia nombrada “Estrategia mínima”, el cual compone en desarrollar una fase de sensibilización presente en la organización, como una base que ayuda a promover una modificación cultural la cual consiste la nueva definición de productividad integrada. Se encuentra involucrada en la utilidad de implementos de calidad, ya sea como, diagramas en un recorrido, con el objetivo de desarrollar un análisis profundo en sectores problemáticas, los cuales se ha identificado con la información acumulada, para llegar a analizar y brindarles soluciones integrales, desde ese punto las soluciones que integran a una organización el a tiempo, el control sobre la calidad o el mantenimiento productivo (Morales & Masis, 2014; Villena, 2018).

Para lograr los fines de la investigación se harán uso de cálculos respectivos, empleando la siguiente fórmula:

$$Productividad = \frac{Ventas\ realizadas}{Turno\ de\ trabajo\ (en\ minutos)}$$

La productividad laboral es conceptualizada como una producción promedio por empleado sobre un establecido periodo. Puede llegar a ser dimensionado en volumen físico o en aspectos o criterios de valor (el precio por el volumen) de los servicios y bienes originados. La productividad laboral viene a ser un indicador el cual manifiesta la eficiencia, con la que los recursos humanos originan servicios o bienes. Sobre los recursos en las que una empresa u organización presenta y considera con mayor importancia es a las personas, debido a la influencia los cuales presentan en los resultados alguna actividad cualquiera

- Los servicios producidos: Una producción de servicios se considera como uno de los aspectos fundamentales dentro de la misión de una organización o empresa. Es por medio de ellos, en la cual las entidades repercute de manera directa dentro de la calidad de vida que las personas presentan. Aquellos servicios los cuales son proporcionados por una empresa o una institución son las labores desarrolladas por personas direccionadas a otras personas con el objetivo que se encuentren satisfechos.
- Los documentos emitidos: Se refiere a los documentos o un monto de documentos, los cuales llegaron a desarrollarse en un establecido tiempo. Consiste en la capacidad laboral de los trabajadores que desarrollan cierta labor y en qué porcentaje llegan a cumplir sin algún tipo de interrupciones, mientras sea mayor la capacidad sobre las emisiones de documentos, de igual manera será mayor el desempeño laboral de los trabajadores.
- Los procesos solucionados: Se desarrollan en el momento que se llegan a un acuerdo y se brinda una respuesta ante el pedido de la sociedad o los clientes cuando entre ambas posturas, se logra presentar un acuerdo y se brinde una solución hacia una petición o trámite que se está desarrollando. Un proceso que está solucionado es el desarrollo y la solución sobre un trámite o cualquier entrega o solicitud de información que las personas físicas o morales dentro del sector privado desarrollen ante una dependencia y ante un organismo descentralizado, este sea para cumplir con una obligación, o adquirir un servicio o beneficio, en general (Auccapure, 2019).

D. Modelos

- Modelo de evaluación basada en el desempeño durante el pasado.

Los métodos para una evaluación, tiene como base en el desempeño pasado en la cual comparten una ventaja de versar acerca de algo que ocurrió y que, por efecto, puede, hasta un límite, llegar a medirse. La desventaja inicia en la imposibilidad de modificar lo que pasó. No obstante, en el momento de recibir una retroalimentación acerca del desempeño los trabajadores pueden saber si lleguen a dirigir esfuerzos frente al objetivo correcto y variar la conducta en caso se requiera. Las técnicas en la evaluación del desempeño que se usa más son (Chiavenato, 2011):

- Las escalas de puntuación
 - El check list
 - La elección de manera forzada
 - El registro sobre sucesos notables
 - Escalas de calificación o una organización conductual
 - La verificación dentro del campo
 - Dirección de evaluación que es comparativa
- Modelo de evaluación basada en retroalimentación 360 grados

Se considera como una evaluación de desempeño dentro de las competencias laborales, que son desarrolladas, con el objetivo de retroalimentar a cada trabajador manifestándoles las oportunidades y fortalezas de mejora que se han reconocido en cada uno de ellos. Este tipo se llega a tomar por diversas empresas debido a que consiste en emplear una visión global y no un punto de vista único sobre el trabajador el cual es evaluado, ello significa que al participar todos los individuos asociados con

el trabajo dentro de la empresa, no sólo sea el jefe directo alcance un mayor nivel de objetividad y de un panorama más amplio que reconoce mejor las oportunidades y fortalezas, en bien de la mejora (Chiavenato, 2011).

2.2.3. Cultura organizacional y desempeño laboral

La cultura organizacional se considera como un aspecto integrador y uno de los aspectos establecidos en la eficacia dentro del recurso humano. De acuerdo a la integración se establecen los grados de productividad en el cual se establecen las metas; por ello, es una estratégica para direccionar a la organización hacia el éxito, debido a que manifiesta un patrón de comportamiento a seguir, los valores compartidos por sus miembros y las creencias. La cultura organizacional se considera como un modelo de presunciones inventadas y básicas, descubiertas o realizadas por un grupo dado, al ir aprendiendo a dar enfrentamiento con los problemas de adaptación externa como interna, que se haya desarrollado una influencia suficiente como para ser tomada en cuenta como válidas y, en efecto, ser enseñadas hacia los miembros nuevos, como la manera correcta de pensar, percibir y sentir cada uno de los problemas. Es comprendido como desempeño, al desarrollo de la actividad determinada de una manera formal, este sea en la descripción de lugar de trabajo o algún otro documento el cual determina una cantidad y/o calidad de la labor desarrollada por una persona, un conjunto de individuos u organización, en el proceso de un periodo determinado en objetivos, indicadores o cierta unidad de medida establecida, la cual especifiquen la forma en desarrollarse cada actividad (Terán & Lorenzo, 2011).

La cultura organizacional compone una técnica desarrollada de la administración y se llegó a transformar en el instrumento que es por excelencia en bien del cambio para alcanzar una efectividad organizacional mayor, a causa de que la meta

fundamental compone en identificar y evaluar aquellas causas que impactan diversas variables frente al desempeño más relevante con que presenta cualquier empresa. La cultura organizacional se comprende como una satisfacción laboral, como parte de un recurso indispensable de modo que las empresas adquieran resultados positivos respecto al recurso humano, debido a que su labor es necesario para el alcance de las metas organizacionales y, debido a ello, para la promoción de una cultura organizacional satisfactoria. Una cultura organizacional se encuentra identificada por la misión, comprendida como un sentido con claridad de dirección o propósito, y por la participación, que se desarrolla en el empoderamiento de las personas, la edificación personal sobre los equipos y el proceso de la habilidad humana en todos los sectores de las labores. Se encuentra representada en una menor medida por la consistencia y la adaptabilidad (Vargas & Flores, 2020).

2.3. Marco conceptual

- **Clima.** El clima laboral, está compuesto por un número considerable de factores, ya sean físicos o emocionales, el cual repercute en el desempeño y comportamiento de cada participante dentro del grupo de trabajo (Pilligua & Arteaga, 2019).
- **Creencia.** Las creencias y los valores son vinculados con las motivaciones que son más profundas, en los que dinamizan a las personas a perseverar o actuar (Salazar *et al.*, 2018).
- **Cultura organizacional.** Acumulación de valores, así como de creencias, clima, normas. de símbolos, filosofía y de maneras de actuar de una organización y que es útil como un intermediario de un vínculo desarrollado entre el personal y el conocimiento organizacional (Vaccaro *et al.*, 2010).

- **Desempeño laboral.** Se identifica como una eficacia y eficiencia presentado en los trabajadores dentro de organizaciones los cuales requieren, y traen en funcionamiento el individuo frente a una labor grande y a una satisfacción laboral (Chiavenato, Comportamiento organizacional, 2009).
- **Eficacia.** Capacidad administrativa para lograr cada una de las metas o de los productos propuestos. Una extensión en la que son desarrolladas las acciones planificadas y se logran cada producto que se haya planificado (Rojas *et al.*, 2018).
- **Eficiencia.** Capacidad para disponer de algo o alguien para adquirir un efecto establecido (Rojas *et al.*, 2018).
- **Filosofías.** Es una disciplina, la cual hace estudio sobre el conocimiento y se esfuerza por presentar un pensamiento juicioso desde el desarrollo de sistemas y métodos (Caleya, 2020).
- **Horarios.** Los horarios sirven para que las diversas facetas o etapas pasen de manera sucesiva y compartimentada. Las estructuras temporales brindan una forma organizar las diversas acciones (Nogareda *et al.*, 2014).
- **Incentivos.** Los incentivos son fundamentales, entonces, estos sistemas, permiten brindar estímulos requeridos en bien de una mejora en el desempeño presentado en los empleados, y en efecto, aportan en el alcance de las metas determinadas por una empresa y de los propios trabajadores mismos (Zapata & Hernández, 2010).
- **Misión y visión.** Componen el acervo de cualquier empresa u organización, llegan a ser los cimientos en los cuales se basa su cultura, y acerca de ellos ha llegado a construirse todo lo demás (Fernández, 2017).

- **Normas.** Las normas establecen de forma clara el actuar esperado de las personas que de esa manera colaboran y las acciones que deben desarrollarse en el periodo para aportar a las metas estratégicas en las organizaciones y empresas (Sistema de Normatividad en las Organizaciones, 2011).
- **Símbolos.** Una gestión de símbolos presentado en las empresas u organizaciones, toman una fuerte importancia en cada momento en que las organizaciones se enfocan en alcanzar un compromiso de parte de los trabajadores y en fin de alcanzar las metas (Valencia, 2016).
- **Salarios.** Es desarrollada o presentada a través de la cancelación del salario emitida en un tiempo oportuno; en una mejor manera para mantener la satisfacción para un trabajador (Palmar & Valero, 2014).
- **Trabajo en equipo.** Se encuentra designada como un modelo de gestión el cual ayuda a evidenciar sobre el producto de una forma eficaz y eficiente, en caso ser un equipo funcional, el cual se transforma en una guía para imitar, se encuentra relacionado a un liderazgo positivo (Ayoví, 2019).
- **Valores.** El valor de la acumulación de elementos, de materiales, así como de inmateriales y de humanos el cual llega a comprender o a componer la organización o empresa. (Bonmatí, 2011).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación directa y significativa entre el factor valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
2. Existe una relación directa y significativa entre el factor creencias de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
3. Existe una relación directa y significativa entre el factor clima de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
4. Existe una relación directa y significativa entre el factor normas de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
5. Existe una relación directa y significativa entre el factor símbolos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

6. Existe una relación directa y significativa entre el factor filosofía de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

- **Cultura organizacional.** Acumulación de valores, así como de creencias, clima, normas, de símbolos, filosofía y de maneras de actuar de una organización y que es útil como un intermediario de un vínculo desarrollado entre el personal y el conocimiento organizacional, y el cual establece que el conocimiento el cual pertenece a una organización y se encuentra bajo el control en las personas y grupos (Vaccaro et al., 2010)
- **Desempeño laboral.** Se identifica como una eficacia y eficiencia presentado en los trabajadores dentro de organizaciones los cuales requieren, y traen en funcionamiento el individuo frente a una labor grande y a una satisfacción laboral (Chiavenato, 2009)

3.3.2. Definición Operacional

- **Cultura organizacional.** Está compuesta por una gran variedad de valores, dentro de ellos se encuentran los valores, así como la creencia, también se encuentra el clima, también con las normas, los símbolos, las filosofías, siendo ellos fundamentales dentro de una organización y todos los servidores que forman parte de esa organización y fomentando el desarrollo de todo el personal.
- **Desempeño laboral.** Es manifestado a través de la eficiencia, de la eficacia, también de la productividad, el cual es manifestado en cada empleado en las

organizaciones y en el proceso que concierne cada actividad y permitiendo que se presente una satisfacción en el trabajo.

3.3.3. Operacionalización de variables

Se muestra la operacionalización en la siguiente tabla

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA LIKERT
Cultura organizacional	La cultura organizacional como una acumulación de valores, así como de creencias, clima, normas, de símbolos, filosofía y de maneras de actuar de una organización y que es útil como un intermediario de un vínculo desarrollado entre el personal y el conocimiento dentro de una organizacional, y el cual establece que el conocimiento el cual pertenece a una organización y se encuentra bajo el control en las personas y grupos, según Vaccaro <i>et al.</i> (2010).	Una cultura organizacional está compuesta por una gran variedad de valores, dentro de ellos se encuentran los valores, así como la creencia, también se encuentra el clima, también con las normas, los símbolos, las filosofías, siendo ellos fundamentales dentro de una organización y todos los servidores que forman parte de esa organización y fomentando el desarrollo de todo el personal.	Valores	Innovación	¿En la institución o empresa en la cual trabaja, se llega promocionar una innovación?	
				Trabajo en equipo	¿En la institución o empresa en la cual trabaja se promociona un trabajo en equipo?	
				Cumplimiento de metas	¿Para el lugar en la cual usted labora, lo más fundamental sobre el cumplimiento de los objetivos?	
			Creencia	Reconocimiento o influencia	¿Cree que para poder ingresar a una organización se requiere una influencia o recomendación interna?	
				Salario	¿Usted cree que la remuneración que percibe es el adecuado?	
				Herramientas necesarias	¿Usted cree que se le suministran implementos fundamentales para desarrollar de forma adecuada sus labores?	
			Clima	Aprender y progresar	¿Usted percibe que la organización o empresa le ayudan a aprender y a desarrollarse como persona?	
				Ambiente de cooperación	¿Usted percibe un ambiente de cooperación en la empresa?	
				Autonomía en decisiones	¿Usted cree presentar autonomía con el fin de tomar decisiones que son vinculadas con su labor?	
			Normas	Horarios	¿Presenta una claridad ante los horarios en la entrada y salida dentro de su empresa?	
				Presentación personal	¿En el lugar de trabajo presenta normas de respecto a una presentación personal frente a los trabajadores?	
				Sanciones ante una falta	¿La empresa hace uso de sanciones ante la presencia de una falta?	
			Símbolos	Fechas especiales	¿La empresa celebra fechas que son especiales?	
				Incentivos	¿La empresa va en busca del uso de incentivos como son los viajes, las condecoraciones, así como líneas de carrera, etc., que ayudan a premiar sobre las buenas labores?	
Ceremonias, logos y colores	¿Los trabajadores identifican y comprenden la interpretación de las ceremonias, el alcance y los colores, los cuales representan a la empresa?					
Filosofías	Misión - Visión	¿Su labor presenta sentido con la misión-visión que se encuentra dentro de la empresa?				
	Vacante	¿Al existir una vacante, una empresa considera primero a los empleados internos para el cargo previamente a que personas externas?				
	Desarrollo profesional	¿La empresa muestra un interés ya sea en el desarrollo profesional como en el familiar?				
Desempeño laboral	El desempeño laboral se identifica	El desempeño laboral es manifestado a través	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	¿Presenta un conocimiento sobre los objetivos en los cronogramas determinados en la organización o empresa?	LIKERT

<p>como una eficacia y eficiencia presentado en los trabajadores dentro de organizaciones los cuales requieren, y traen en funcionamiento el individuo frente a una labor grande y a una satisfacción laboral (Chiavenato, 2009)</p>	<p>de la eficiencia, de la eficacia, también de la productividad, el cual es manifestado en cada empleado en las organizaciones y en el proceso que concierne cada actividad y permitiendo que se presente una satisfacción en el trabajo.</p>	Logro final	<p>¿El jefe inmediato les comunica las metas y las responsabilidades del lugar de trabajo?</p> <p>¿Se le informa sobre las actividades a realizar conforme son las metas y los resultados los cuales se espera lograr?</p>	
		Eficiencia	Utilización de recurso	<p>¿Conforme a las metas le distribuyen a los recursos fundamentales para el cumplimiento de las actividades frente al tiempo determinado?</p> <p>¿La empresa presenta con un stock suficiente de los diversos productos los cuales se brinda?</p> <p>¿El recurso que es usado, considera que le ayuda a cumplir con las acciones presentes en el tiempo determinado?</p>
			Capacidad de resolver problemas	<p>¿Son usados los medios correctos de comunicación, el cual le ayudan a resolver acerca de los problemas que son manifestados durante su trabajo de manera inmediata y acertada?</p>
		Productividad	Nivel de Producción	<p>¿Usted llegar a realizar de manera eficiente las actividades definidas dentro de la empresa?</p> <p>¿Usted cree que se encuentra suficiente la cantidad de trabajadores en la cual la empresa presenta para la carga de labores habituales a desarrollar?</p> <p>¿Usted cree que el grado de producción se encuentra conforme a lo que se encuentra determinado por la subgerencia?</p>

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

4.1.1. Método general

Se empleó el método científico. De acuerdo a la definición de Baena (2014), el método se toma en cuenta como una estrategia para el proceso de una actividad de investigación, en la que ayuda a vincular etapas que se encuentra dentro de todo el proceso, permitiendo a que se relacione y llegue a comprenderse sobre aquello que se requiera conocer, tomando en consideración a un referente científico. La investigación se realizó a través del método en mención debido a que son usadas fases que ayuda a contener una investigación científica, en el desarrollo de conocimientos, que permitieron un razonamiento con el fin de establecer y de comprender el suceso y conocer el porqué de lo ocurrido.

4.1.2. Métodos específicos

El método específico que se utilizó fue el método hipotético deductivo; definido por Hernández et al. (2014) como un proceso en el que se plantean hipótesis, a partir de una observación preliminar, para luego validarlas o rechazarlas realizando las pruebas estadísticas respectivas. Se optó emplear este método porque habiéndose observado la existencia del problema de la investigación, se plantearon hipótesis que fueron puestos a pruebas a través de la estadística para corroborar que eran correctas.

4.2. Tipo de investigación

El estudio fue desarrollado empleando el tipo de investigación básica. Conforme con Baena (2017), el tipo manifiesta como objetivo dentro de un estudio el llegar a incrementar el aspecto cognitivo y de conocimientos acerca de un tema

puntual, el lograr reconocer acerca de los eventos que ocurren en el diario vivir, de tal forma que permita ser un aporte de forma positiva ante los problemas que suceden dentro de la sociedad, la finalidad es de proporcionar e incrementar el grado de conocimientos. El estudio presente fue desarrollado a través del tipo en mención, debido a la investigación a desarrollarse y al objetivo en presentar y como consecuencia se incrementen saberes sobre ambos conceptos, con la finalidad de proporcionar por medio de conocimientos en bien y en solución acerca de los conflictos de gestión acerca de las variables mencionadas y el proceso que se presenta en el desarrollo de sus actividades en la empresa de grifos.

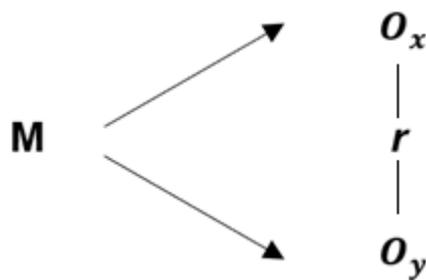
4.3. Nivel de investigación

El estudio fue de nivel correlacional. De acuerdo con Aquiahuatl (2015) este nivel no empírico, consiste en que el investigador dimensiona dos variables, es entendido y llega a evaluar sobre la relación estadística presentada entre ellas, sin que se muestre afectado debido a ningún valor atípico; asimismo, va en busca de variables, los cuales parecen interactuar entre ellos mismos, de manera que en el momento que se muestre cambios, en el momento en que el estudio presente claridad para el investigador. En la investigación se tomó en cuenta al nivel correlacional porque ayudó a reconocer el vínculo que manifiesta la cultura organizacional y el desempeño laboral en un grifo de la Merced con el objetivo de cumplir con las metas de estudio y posteriormente llegue a plantear las mejoras en bien de las variables en mención.

4.4. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño no experimental transversal correlacional. Conforme con la definición de Hernández, *et al.* (2014) muestran que el diseño se utiliza a través de una observación acerca de actividades ocurridas, que es identificado por no mostrar cierta

variación de las variables a estudiar, de manera que ayude a identificar un estudio de las variables, de acuerdo a los eventos que se manifieste. Asimismo, los análisis se establecen en un determinado periodo y va en busca de conocer el grado de relación que presenten. Según lo manifestado, dicha investigación fue realizada a través de este diseño debido a que las variables no manifestaron alguna variación en su contenido o esencia, también porque se elaboró en un periodo determinado, y por presentar como objetivo el encontrar el nivel de relación de las variables de estudio.



Dónde:

- M: Trabajadores del grifo de la Merced
- r : Relación
- O_y : Cultura organizacional; O_x : Desempeño laboral

4.5. Población y muestra

De acuerdo con Castañeda *et al.* (2020), la población está en relación de manera sistemática directamente con la meta de estudio, ello se puede conformar por personas, por el monto de un producto u objetos, en las que presentan unidad al manifestar cualidades y características que son iguales, que es visible en su mayoría y que llegan a analizarse o estudiarse en un ambiente mismo. En este caso, la población

estuvo compuesta por toso los grifos de la selva que fueron 50 (Osinergmin, 2022). De los cuales solo 6 de estas dieron acceso y permiso para el aporte a la investigación.

La muestra conforme con Romero (2012), es la que está compuesto por una parte o una totalidad de una establecida población, en la que representa a un grupo general de un análisis, el cual es estudiado por los investigadores. En la investigación, la muestra está compuesta por los trabajadores de los 6 grifos, es decir, 40 trabajadores. El muestreo fue el no probabilístico y por conveniencia, siguiendo los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Trabajadores de grifos.
- Colaboradores que hayan consentido su participación en el estudio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no se encuentren en las instalaciones del grifo al momento de aplicar los instrumentos.
- Colaboradores con menos de 1 mes de experiencia.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

La técnica que la investigación usó fue la encuesta. De acuerdo con Quispe (2013), la encuesta es una técnica, que ayuda a emplear un cuestionario hacia un grupo de personas que conforman la muestra, dichas cuestiones proporcionan información acerca de las opiniones, los comportamientos y actitudes presente en las personas, se emplea en el momento en que es fundamental comprobar una posible respuesta o de

manifestar solución hacia un problema, lograr reconocerlo e interpretar, de manera más metódica posible, una acumulación de testimonios, los cuales lleguen a cumplir la meta planteada. En la investigación se hizo uso de la técnica en mención ya que ayudó a que se obtenga información proveniente de los trabajadores, por medio de la técnica, ayudando a almacenar información necesaria en bien del alcance del objetivo.

4.6.2. Instrumento

El instrumento que la investigación empleó fue el cuestionario. Conforme con Espinoza (2010) dijo que el instrumento permite realizar un monto fundamental de cuestiones sobre las variables y los indicadores a dimensionar en el tratamiento. En el trabajo presente, se hizo uso del cuestionario el cual permitió conocer la eficiencia, la eficacia y la productividad en las labores desarrolladas en el trabajo.

A causa del objetivo planteado, el estudio tomó en cuenta como instrumento al cuestionario. Conforme con el concepto de Muñoz (2016) el cuestionario se considera como un instrumento en la que contiene preguntas conforme a las variables de estudio y a lo que se quiera identificar para establecer una asociación de ambas, de acuerdo al criterio del investigador, es aplicado con el objetivo de obtener información sobre la problemática que se manifiesta en el estudio. El trabajo hizo uso de dos cuestionarios, en los que se adaptaron y estructuraron conforme con las dimensiones que son manifestadas cada una de las variables. En la **Tabla 2** y **Tabla 3**, son presentadas las fichas técnicas de los cuestionarios.

Tabla 2

Ficha técnica del Cuestionario sobre Cultura Organizacional

Nombre	Cuestionario de Cultura organizacional
Autor	De la Torre (2017)
Fiabilidad	Alfa de Cronbach= 0.910
Validez	Por juicio de expertos, aprobado
Bases teóricas	Proceso de contratación

Dimensiones	Valor
	Creencia
	Clima
	Normas
	Símbolos
	Filosofía
Indicadores	18 indicadores
Aplicación	30 minutos
Número de Ítems	18 enunciados
Duración	30 minutos
Escala	1 al 4
Baremos	Baja (<24)
	Media (24-48)
	Alta (49-72)

Nota: Extraído de “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2026”, por De la Torre (2017).

Tabla 3

Ficha técnica del Cuestionario sobre Desempeño laboral

Nombre	Cuestionario de Desempeño laboral
Autor	Villena (2018)
Fiabilidad	Alfa de Cronbach= 0.892
Validez	Por juicio de expertos, aprobado
Bases teóricas	Desempeño laboral
Dimensiones	Eficacia
	Eficiencia
	Productividad
Indicadores	5 indicadores
Aplicación	20 minutos
Número de Ítems	10 enunciados
Duración	20 minutos
Escala	De 1 al 4
Baremos	Baja (<13)
	Media (14-27)
	Alta (28-40)

Nota: Extraído de “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la Empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018”, por Villena (2018).

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

El proceso que se siguió fue el siguiente:

- Se coordinó con los gerentes de los grifos.

- Se aplicaron los instrumentos en los trabajadores.
- Se resolvieron las dudas de los participantes.
- Se trasladó toda la información recabada en una base de datos digital.

4.2. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Los datos adquiridos dentro del área de estudio brindaron un procesamiento por medio del software SPSS, el cual se encuentra en su última versión. De forma continua, con la finalidad de desarrollar con cada una de las descripciones sobre las tablas, los cuales fueron plasmadas desde el programa SPSS, logrando lo mencionado, para luego ubicarlo al programa Word.

4.3. Aspectos éticos de la investigación

Para la elaboración de la investigación presente, se tomó en consideración los procedimientos óptimos, llegando a respetar aquellos principios de ética de inicio y de término sobre los procedimientos de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

Del mismo modo, es importante señalar la especial consideración en el Artículo 27° como que se encuentra en base de los principios éticos establecidos por el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes; con el cual se menciona que se deben proteger a las personas y a los diferentes grupos étnicos y socioculturales; también se debe tener un consentimiento informado y expreso de los participantes; el estudio debe asegurar la integridad y bienestar de las personas que participen en el estudio; se debe proteger el medio ambiente y el respeto de la

biodiversidad; así mismo debe haber responsabilidad y veracidad por parte de los investigadores, docentes, estudiantes y graduados.

En el Artículo 28° del Reglamento también se mencionan las normas de comportamiento ético de los investigadores; aquí se menciona que las investigaciones deben ser coherentes y originales; deben tener un rigor científico comprobando los datos, fuentes, la credibilidad de sus métodos, fiabilidad y validez; el investigador en todo momento debe asumir la responsabilidad del estudio; debe garantizarse el anonimato y confiabilidad de las personas involucradas, se deben reportar los hallazgos del estudio de forma oportuna, completa y abierta a la comunidad científica; la información obtenida debe ser tratada con sigilo y no usarla para lucro personal; las normas institucionales, nacionales e internacionales deben cumplirse; se deben revelar los conflictos de intereses los distintos roles como asesor, evaluador y autor; asimismo debe evitarse las faltas deontológicas; no se aceptan los contratos o subvenciones de investigaciones que especifiquen las inconsistentes condiciones con su juicio crítico; y la publicación de los trabajos deben realizarse en estricto cumplimiento al Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Peruana Los Andes y normas referidas a derecho de autor.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Descripción de la variable cultura organizacional

El baremo que se tomó en cuenta para la agrupación de los datos fue el que se muestra a continuación:

Tabla 4

Baremo de cultura organizacional

Variable	Nivel		
	Inadecuado	Regular	Adecuado
Cultura organizacional	18 a 35	36 a 54	55 a 72
Dimensiones	Inadecuado	Regular	Adecuado
Valores organizacionales	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Creencias organizacionales	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Clima organizacional	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Normas organizacionales	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Símbolos organizacionales	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Filosofía organizacional	3 a 5	6 a 9	10 a 12

Lo hallado con la aplicación de los instrumentos fue:

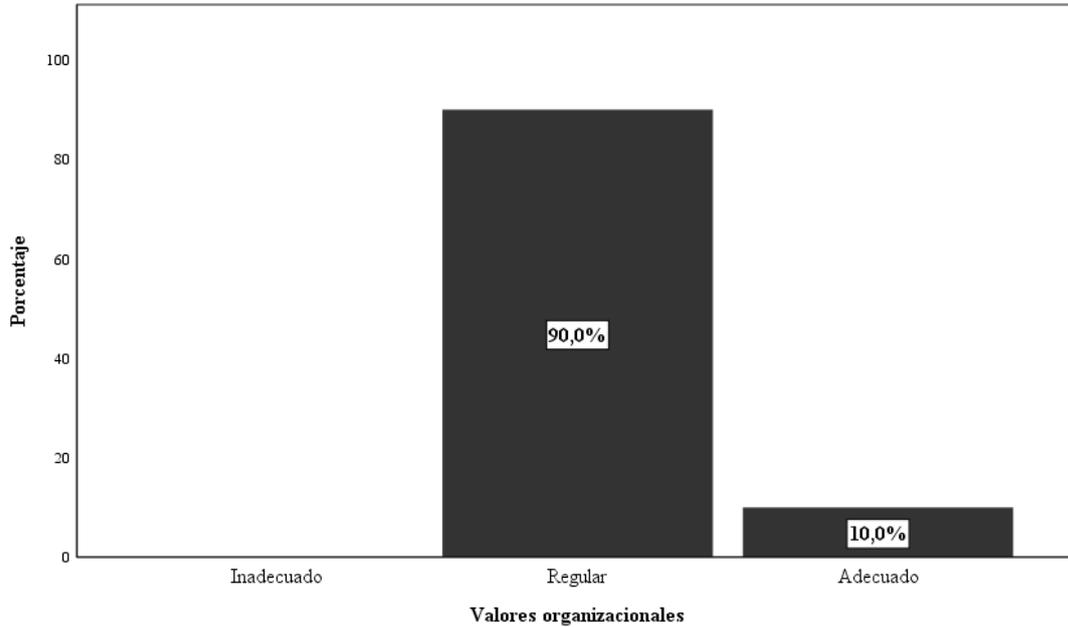
Tabla 5

Descripción de resultados: valores organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	36	90.0
Adecuada	4	10.0
Total	40	100.0

Figura 3

Descripción de resultados: valores organizacionales



El 90.0% de los trabajadores encuestados indicó que los valores organizacionales de la empresa en la que trabajan eran regulares, mientras que el 10.0% restante indicó que los valores eran los adecuados (según la Tabla 5 y Figura 3). Considerando que la mayoría de los encuestados indicó que el nivel era regular, se valida que los grifos analizados no promocionaban adecuadamente la innovación en sus colaboradores, y tampoco existía un óptimo desenvolvimiento grupal o colectivo, lo cual ocasionaba que se carezca de un enfoque en el logro de los objetivos organizacionales. Con lo descrito se evidencia que los grifos requerían hacer mejoras en su gestión administrativa para lograr transmitir valores positivos a sus colaboradores.

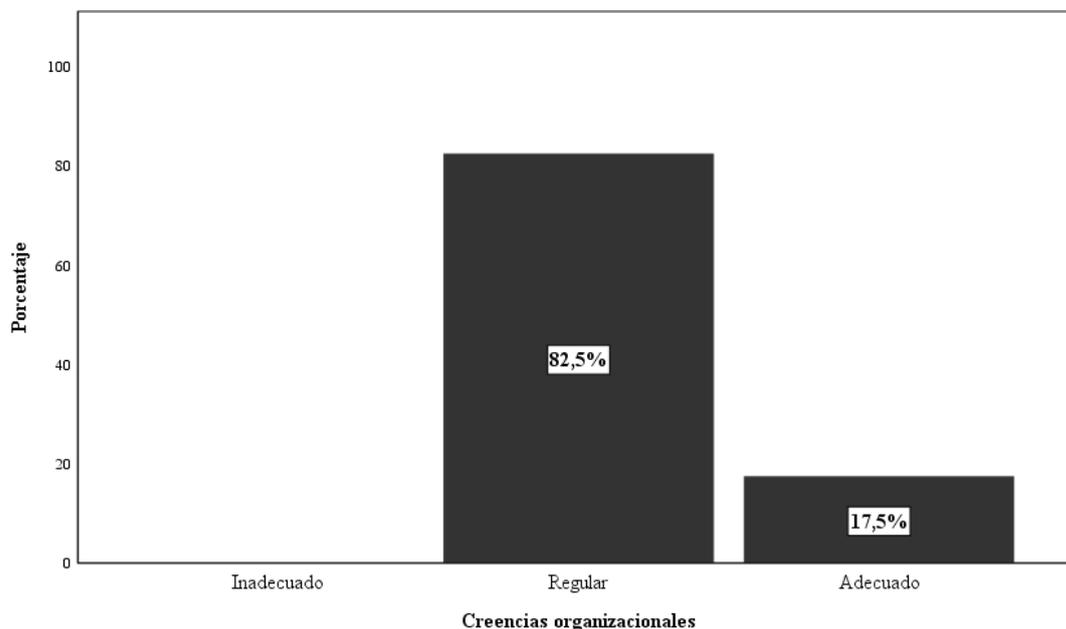
Tabla 6

Descripción de resultados: creencias organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	33	82.5
Adecuada	7	17.5
Total	40	100.0

Figura 4

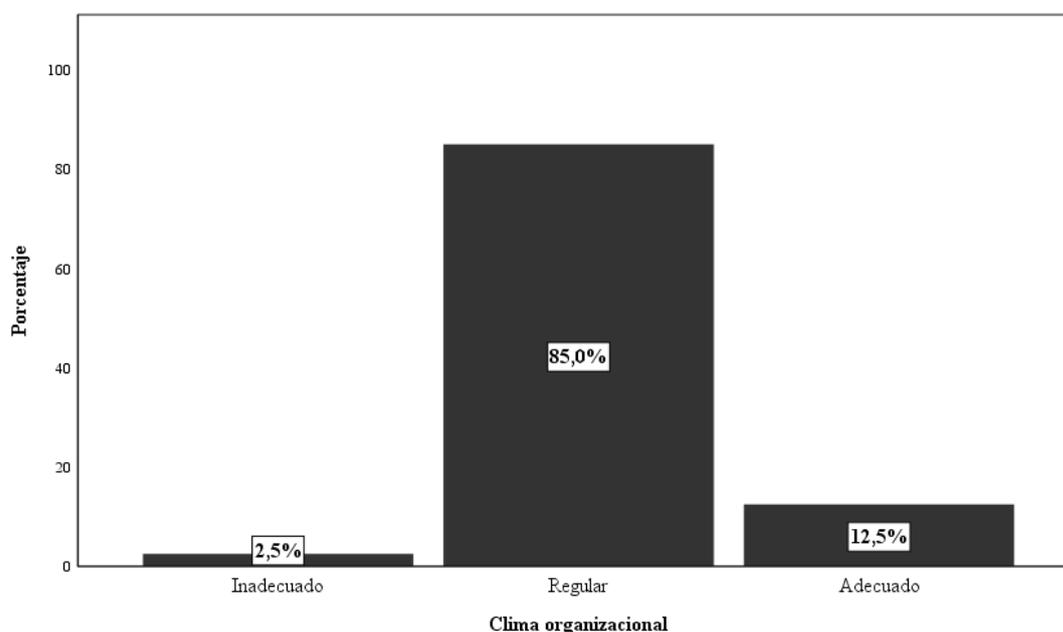
Descripción de resultados: creencias organizacionales



El 82.5% de los trabajadores indicó que las creencias que había en su lugar de trabajo eran regulares, y el 17.5% restante indicó que las mismas eran adecuadas; ello según la Tabla 6 y Figura 4. Con dichos indicadores se hace evidente una mayoría notoria de colaboradores que consideraron que las creencias que había en su centro laboral podían ser mejores; ello se manifestaba en la idea compartida de que las remuneraciones que recibían podían ser mejores, y que las herramientas de trabajo con las que cuentan algunas veces son defectuosas o no son suficientes. Lo descrito pone en evidencia la poca satisfacción de los colaboradores con ciertos aspectos administrativos, de no solucionarse se corre el riesgo que dichas creencias se arraigan más en la cultura de la organización.

Tabla 7*Descripción de resultados: clima organizacional*

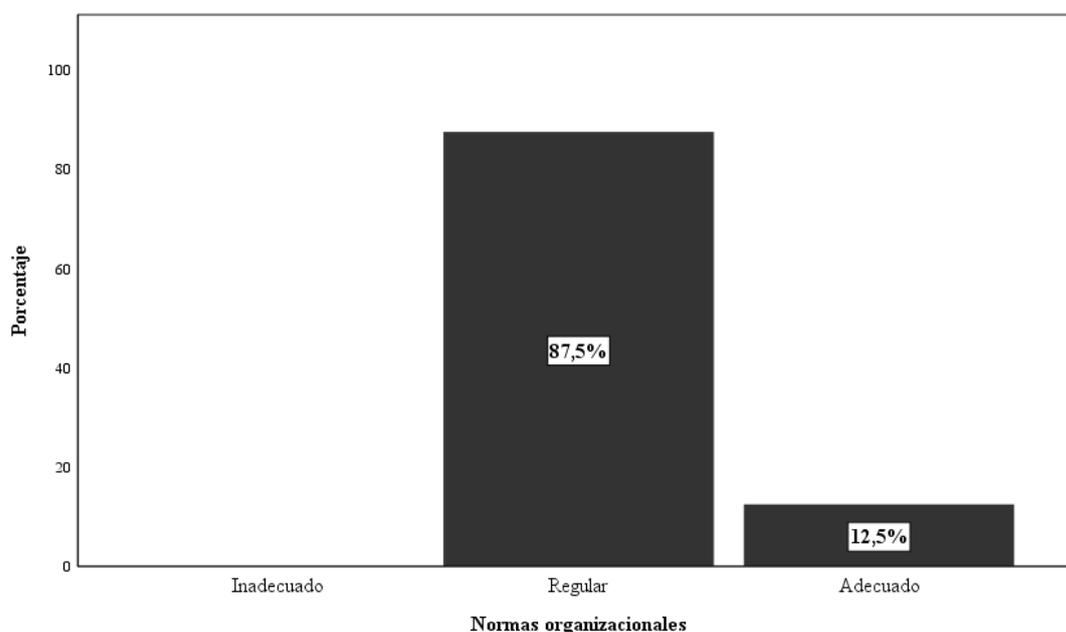
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	2.5
Regular	34	85.0
Adecuada	5	12.5
Total	40	100.0

Figura 5*Descripción de resultados: clima organizacional*

El 85.0% de los trabajadores indicó que el clima de la organización para la cual trabajan era regular, el 12.5% indicó que la misma era adecuada, y el 2.5% que era inadecuada. Si bien se registraron opiniones divididas, es notable la mayoría que percibió que el clima de su trabajo no destacaba por ser bueno ni malo; esto quiere decir que los encuestados sintieron que tenían pocas oportunidades para desarrollarse como profesionales y como personas, que había poca colaboración entre todos los demás colaboradores, y que se les da poca autonomía para tomar decisiones en beneficio de la organización. Con lo descrito se evidencia la necesidad de que las empresas analizadas trabajen en la mejora del clima de su organización.

Tabla 8*Descripción de resultados: normas organizacionales*

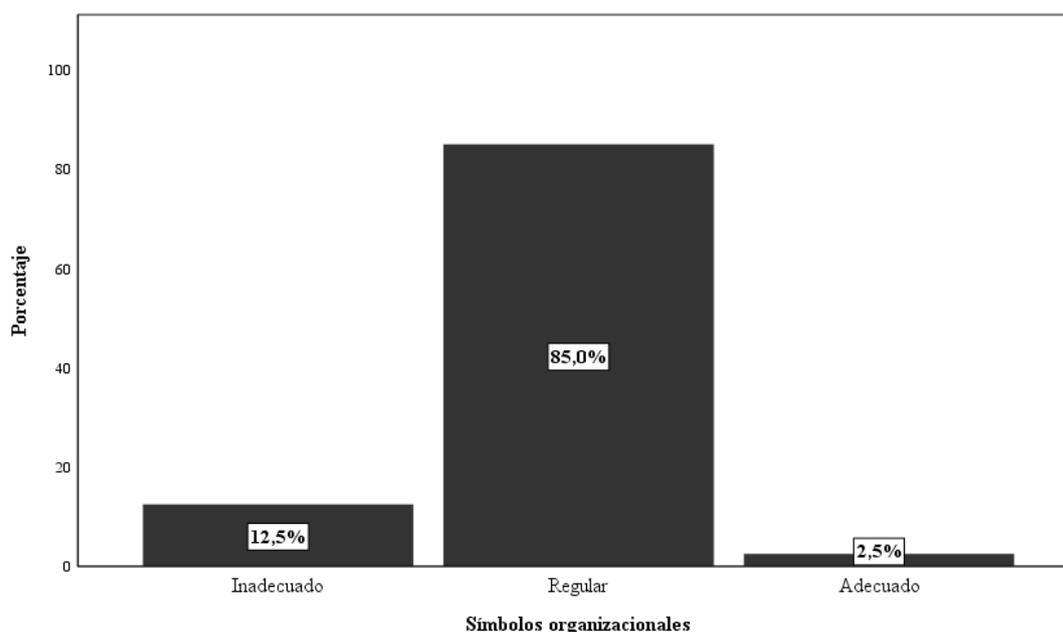
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	35	87.5
Adecuada	5	12.5
Total	40	100.0

Figura 6*Descripción de resultados: normas organizacionales*

El 87.5% de los encuestados indicó que las normas de la organización para la cual trabajan eran regulares, y el 12.5% indicó que las normas eran adecuadas (según Tabla 8 y Figura 6). Según las cifras mostradas, la mayoría de colaboradores señaló que las normas en cuestión podían ser mejoradas; ello implica que las empresas analizadas no cuentan con un reglamento estricto sobre el horario de entrada y salida, tampoco sobre el tipo de vestuario que debe usarse en horario de trabajo y fuera de él, y tampoco sobre las sanciones que se aplican por alguna falta identificada. Lo que se describió evidencia que hace falta que las empresas analizadas impongan ciertas reglas de comportamiento y actuar dentro de la organización para lograr mayor compromiso por parte de los colaboradores.

Tabla 9*Descripción de resultados: símbolos organizacionales*

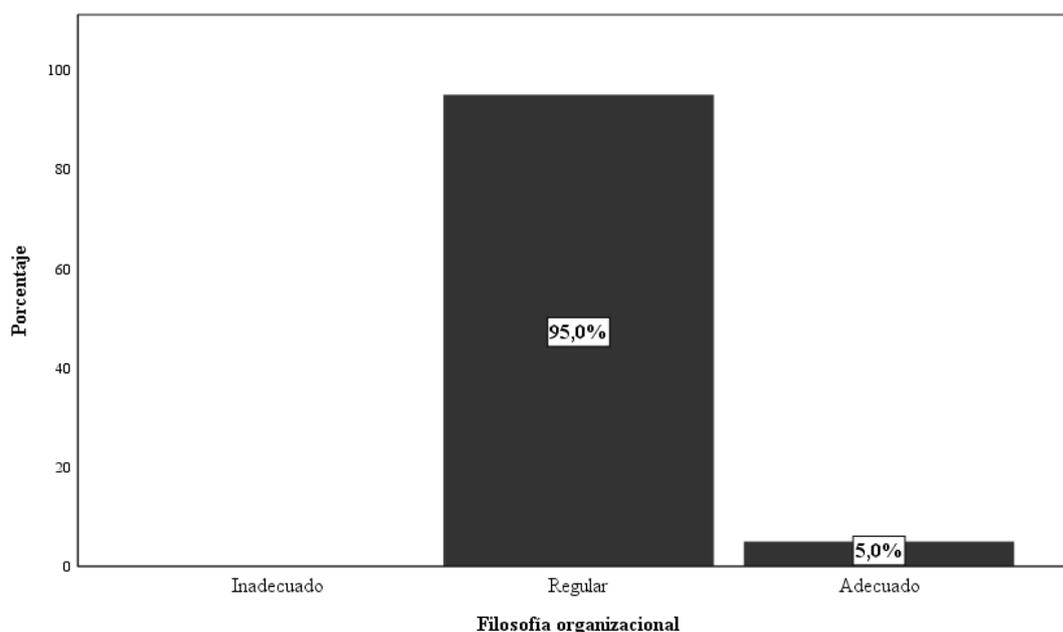
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	5	12.5
Regular	34	85.0
Adecuada	1	2.5
Total	40	100.0

Figura 7*Descripción de resultados: símbolos organizacionales*

El 85.0% de los trabajadores que respondieron a la encuesta indicó que los símbolos de la organización para la cual trabajan eran regulares, el 12.5% que eran inadecuados, y el 2.5% que eran adecuados (según la Tabla 9 y Figura 7); si bien se aprecia que hubo percepciones distintas sobre la dimensión, prima una mayoría que percibió que los símbolos son de nivel regular, esto demuestra que muy pocas veces las empresas analizadas celebraban fechas especiales como aniversarios y cumpleaños, tampoco solían brindar incentivos a los colaboradores para lograr un mejor desempeño, y se carecía de un enfoque para compartir la esencia de la empresa a través de sus colores o logotipo. De este modo se denota que las empresas requieren mejorar estos detalles simbólicos que para muchos colaboradores es importante por el aporte social y humano.

Tabla 10*Descripción de resultados: filosofía organizacional*

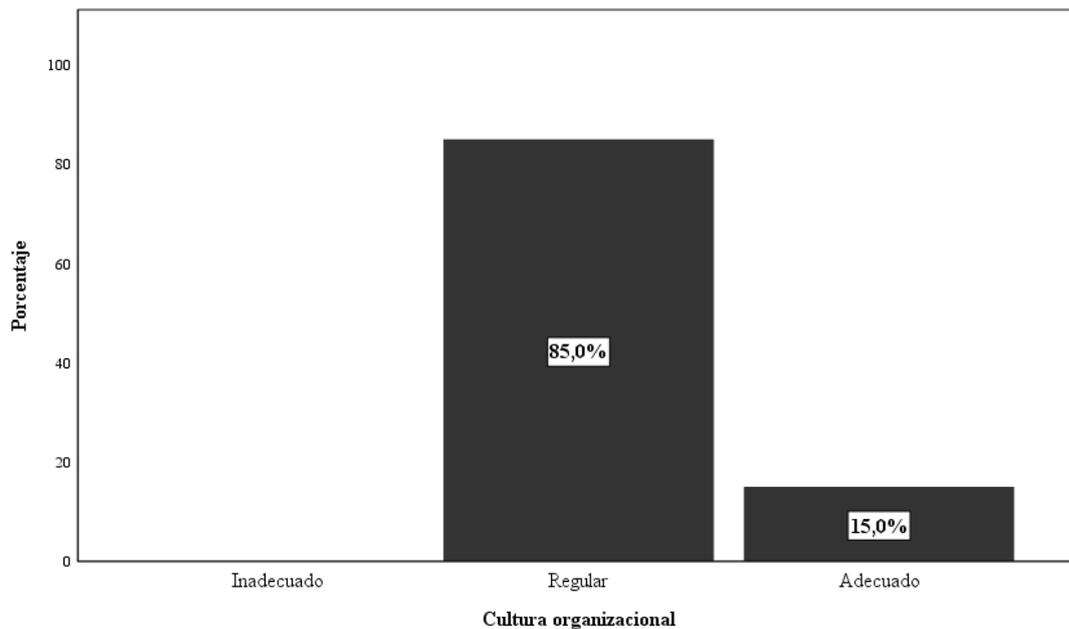
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	38	95.0
Adecuada	2	5.0
Total	40	100.0

Figura 8*Descripción de resultados: filosofía organizacional*

El 95.0% de los colaboradores indicó que la filosofía organizacional de la empresa para la cual trabajan era regular, y el 5.0% indicó que era la adecuada (ver Tabla 10 y Figura 8); considerando la mayoría notoria, se determinó que el colaborador promedio de los grifos analizados cumple con sus obligaciones laborales sin tener en cuenta la misión y visión de la organización; además de ello, consideran que la empresa muy pocas veces los tiene en consideración cuando se abre una vacante de mayor nivel jerárquico; asimismo, consideran que las empresas carecen de un enfoque de desarrollo profesional y personal del empleado. Con detallado, se evidencia las deficiencias de las empresas analizadas en el aspecto filosófico, lo cual repercute en la satisfacción del colaborador y en la formación de su cultura.

Tabla 11*Descripción de resultados: cultura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	34	85.0
Adecuada	6	15.0
Total	40	100.0

Figura 9*Descripción de resultados: cultura organizacional*

La Tabla 11 y Figura 9 muestran que el 85.0% de los trabajadores encuestados consideró que la cultura organizacional de la empresa para la cual trabajaban era de nivel regular, y el 15.0% consideró que dicha cultura era la adecuada. Dada la mayoría de percepciones de que la cultura no era buena ni mala, se hace evidente que las empresas analizadas tenían valores, creencias, normas y símbolos por mejorar a fin de que el colaborador se sienta identificado y comprometido con la empresa; así también se identificó la necesidad de mejorar el clima laboral y la filosofía de las organizaciones por presentar los mismos inconvenientes.

5.1.2. Descripción de la variable desempeño laboral

Al igual que la variable cultura organizacional, para el desempeño laboral también se tomó en cuenta un baremo que ayude a agrupar los datos obtenidos con los instrumentos.

Tabla 12

Baremo de desempeño laboral

Variable	Nivel		
	Inadecuado	Regular	Adecuado
Desempeño laboral	10 a 19	20 a 30	31 a 40
Dimensiones	Inadecuado	Regular	Adecuado
Eficacia	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Eficiencia	4 a 7	8 a 12	13 a 16
Productividad	3 a 5	6 a 9	10 a 12

Lo hallado se describe a continuación:

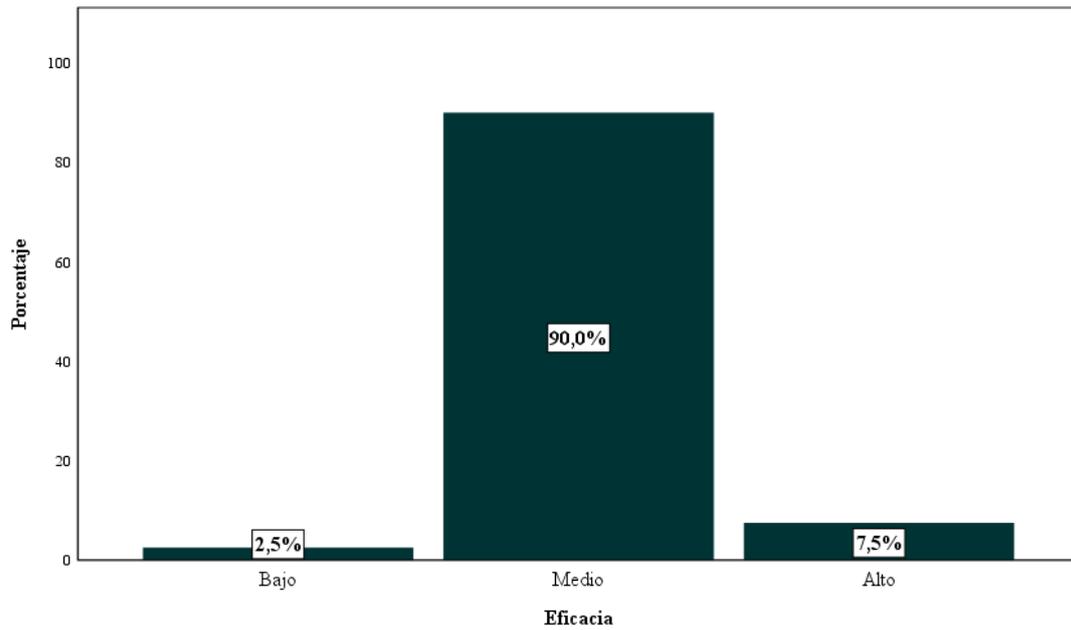
Tabla 13

Descripción de resultados: eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2.5
Medio	36	90.0
Alto	3	7.5
Total	40	100.0

Figura 10

Descripción de resultados: eficacia



Respecto a la eficacia, el 90.0% de los trabajadores encuestados indicó que el nivel que percibían era medio, el 7.5% que era alto, y el 2.5% restante que era bajo (según la Tabla 13 y

Figura 10). Si bien hubo percepciones divididas sobre el nivel de la eficacia de la empresa, la mayoría indico que esta no era ni alta ni baja, lo cual demuestra que la empresa carecía de una adecuada organización con la cual se comparta los objetivos de la organización, los plazos de cumplimiento de los mismos, y el por qué se deberían cumplir con ellos. De esta manera se hizo evidente la necesidad de que las empresas que se analizaron trabajen en la comunicación interna para lograr que sus colaboradores se identifiquen con los objetivos de la organización y tengan un mejor desenvolvimiento.

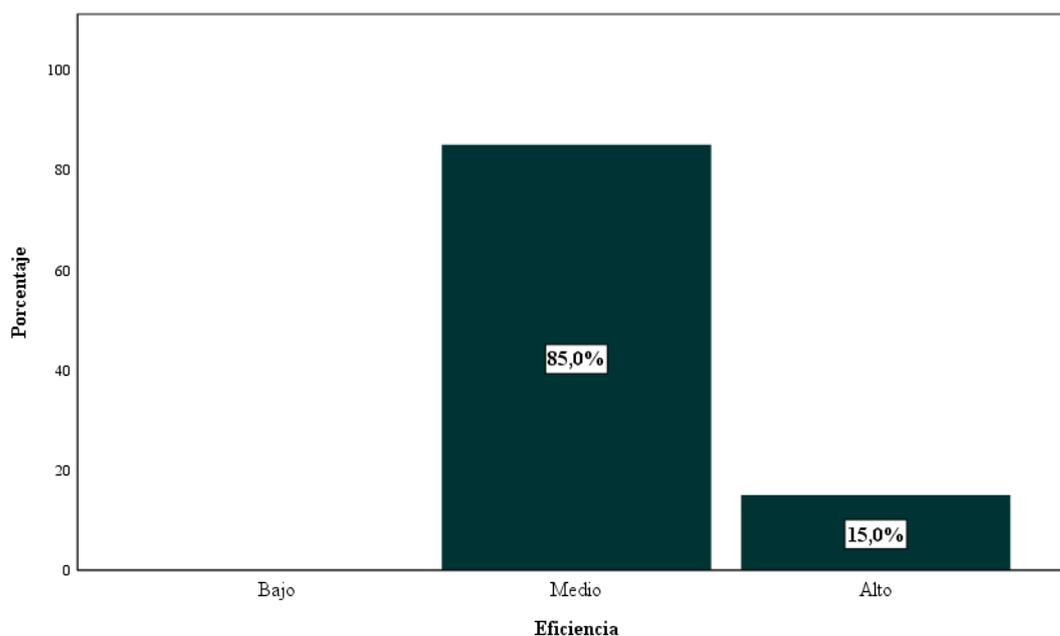
Tabla 14

Descripción de resultados: eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	34	85.0
Alto	6	15.0
Total	40	100.0

Figura 11

Descripción de resultados: eficiencia



Sobre la dimensión eficiencia, se identificó que el 85.0% de los encuestados indicó que la eficiencia de la empresa era de nivel medio, y el 15.0% que era de alto

nivel (ver Tabla 14 y Figura 11). Según las cifras expuestas, la mayor parte de los trabajadores consideró que la empresa podía mejorar su organización para lograr mejores indicadores de eficiencia, ello se reflejó en su poca satisfacción con las relaciones internas y con los recursos que se les brinda para que desarrollen su trabajo porque muchas veces estos carecen de calidad o son entregados en una cuantía que no es suficiente para el desarrollo de las actividades laborales. Con la descripción de las líneas previas se denota los problemas de la empresa para hacer uso de sus recursos a fin de lograr resultados eficientes.

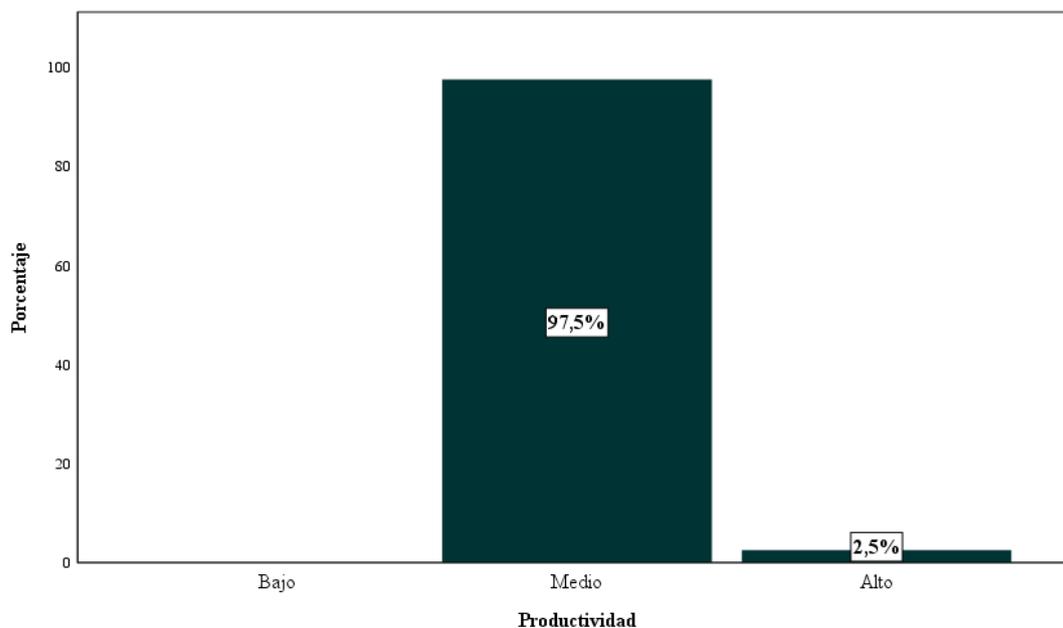
Tabla 15

Descripción de resultados: productividad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	34	85.0
Alto	6	15.0
Total	40	100.0

Figura 12

Descripción de resultados: productividad



El 97.5% de los encuestados indicó que la productividad de la empresa para la cual trabajan era de nivel medio, y el restante 2.5% indicó que la misma era de nivel

alto (según la Tabla 15 y Figura 12). Con lo descrito es evidente que el trabajador promedio de las empresas analizadas tenía una percepción regular respecto a su propio rendimiento en su lugar de trabajo, también consideraban que tenían una carga laboral fuerte debido a la poca cantidad de colaboradores con las que contaban las empresas, y creían que no había problemas con ello porque sus jefes superiores muy pocas veces les llamaban la atención por su regular desempeño. Con lo detallado, se hace evidente la necesidad de que las empresas mejoren su organización para lograr un mejor desempeño de sus colaboradores.

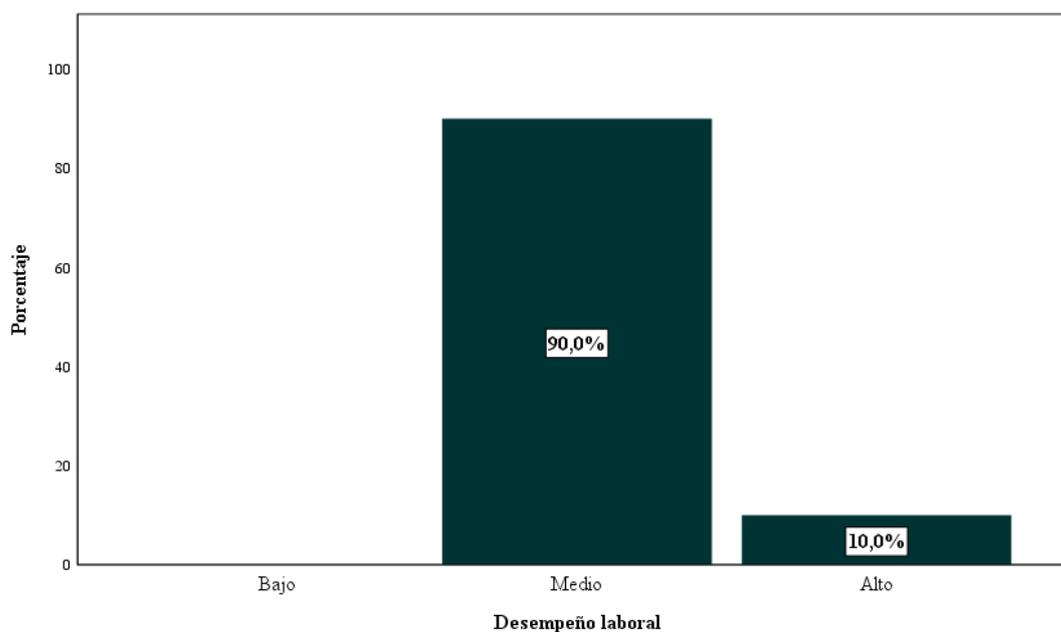
Tabla 16

Descripción de resultados: desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	34	85.0
Alto	6	15.0
Total	40	100.0

Figura 13

Descripción de resultados: desempeño laboral



En lo que respecta a la variable de estudio, según lo expuesto en la Tabla 16 y Figura 13, el 90.0% de los trabajadores encuestados indicó que el desempeño laboral

de la empresa para la cual trabajaban era de nivel medio, complementariamente, el 10.0% indicó que el nivel en cuestión era alto. Según las cifras detalladas, las empresas analizadas tenían ciertos problemas con su eficacia, eficiencia, y productividad, por lo que no podía obtener un adecuado desempeño por parte de sus colaboradores, lo cual se traducía en niveles bajos de rentabilidad.

5.1.3. Análisis de contingencia

Este análisis se hizo con el propósito de identificar el grado de dependencia de los resultados agrupados y así dar mayor consistencia a los resultados que se obtendrán en el análisis estadístico. Lo obtenido fue:

Tabla 17*Desempeño laboral según los valores organizacionales*

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Valores organizacionales	Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	0.0%	100.0%	0.0%
	Adecuado	0.0%	0.0%	100.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

Según la Tabla 17 todos los trabajadores que indicaron que el desempeño laboral era de nivel medio, también consideraron que los valores organizacionales de la empresa para la cual trabajaban eran regulares; y todos los encuestados que indicaron que el desempeño fue alto, también consideraron que los valores organizacionales fueron los adecuados. Se evidencia así un nivel alto de dependencia entre ambos conceptos puesto que la percepción de un óptimo desempeño laboral estuvo ligada a la percepción de adecuados valores organizacionales.

Tabla 18*Desempeño laboral según las creencias organizacionales*

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Creencias organizacionales	Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	0.0%	86.1%	50.0%
	Adecuado	0.0%	13.9%	50.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

Según lo mostrado en la Tabla 18, el 86.1% de los trabajadores que indicó que el desempeño laboral fue medio, también indicó que las creencias organizacionales de la empresa para la cual trabajaban eran regulares, y el 13.9% restante indicó que las creencias eran las adecuadas. Por otro lado, de los trabajadores que indicaron que el desempeño laboral era alto, un 50.0% también indicó que las creencias organizacionales eran regulares, y el otro 50.0% que dichas creencias eran las adecuadas. Con lo descrito se hace evidente cierta dependencia entre los conceptos

puesto que a medida que la percepción de las creencias organizacionales aumenta, también lo hace la percepción del desempeño.

Tabla 19

Desempeño laboral según el clima organizacional

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Clima organizacional	Inadecuado	0.0%	2.8%	0.0%
	Regular	0.0%	88.9%	50.0%
	Adecuado	0.0%	8.3%	50.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

La Tabla 19 muestra que de todos los trabajadores que indicaron que el desempeño laboral de la organización era de nivel medio, el 2.8% también indicó que el clima organizacional era inadecuado, el 88.9% que era regular, y el 8.3% que era adecuado. Por otro lado, de todos los que consideraron que el desempeño era alto, un 50.0% también consideró que el clima organizacional de la empresa para la cual trabajan era regular, y el otro 50.0% que era adecuada. Al igual que la tabla anterior, es evidente que existe cierta dependencia entre los conceptos porque a medida que mejora la percepción del clima organizacional también lo hace, ligeramente, la percepción del desempeño laboral.

Tabla 20

Desempeño laboral según las normas organizacionales

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Normas organizacionales	Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	0.0%	91.7%	50.0%
	Adecuado	0.0%	8.3%	50.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

La Tabla 20 muestra que de todos los trabajadores que consideraron que el desempeño laboral era medio, el 91.7% también consideró que las normas organizacionales eran de nivel regular, y el 8.3% que eran los adecuados. Por otro lado, de todos los trabajadores que indicaron que el desempeño fue de nivel alto, un 50.0%

consideró que las normas organizacionales eran regulares, y el otro 50.0% que eran las adecuadas. Con esta descripción se hace evidente que existió cierta dependencia entre los conceptos que se analizaron puesto que la percepción de las normas fue mejorando a medida que la percepción del desempeño laboral también aumentaba.

Tabla 21

Desempeño laboral según los símbolos organizacionales

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Símbolos organizacionales	Inadecuado	0.0%	13.9%	0.0%
	Regular	0.0%	86.1%	75.0%
	Adecuado	0.0%	0.0%	25.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

La Tabla 21 muestra que de todos los trabajadores que indicaron que el desempeño laboral era de nivel medio, el 13.9% también indicó que los símbolos organizacionales de la empresa para la cual trabajan eran inadecuados, y el 86.1% que eran regulares. Asimismo, de todos los trabajadores que percibieron que el desempeño laboral era alto, el 75.0% también percibió que los símbolos organizacionales eran regulares, y el 25.0% que eran los adecuados. Se demuestra de este modo cierta dependencia de los conceptos puesto que a medida que la percepción de los símbolos organizacionales mejoraba, también lo hacía la percepción del desempeño laboral.

Tabla 22

Desempeño laboral según la filosofía organizacional

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Filosofía organizacional	Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	0.0%	97.2%	75.0%
	Adecuado	0.0%	2.8%	25.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

Respecto al nivel de dependencia entre la filosofía organizacional y el desempeño laboral, se muestra en la Tabla 22 que de todos los trabajadores que indicaron que el desempeño laboral era de nivel medio, el 97.2% también consideró

que la filosofía organizacional de la empresa para la cual trabajaban era regular, y el 2.8% que era la adecuada. Por otro lado, de todos los encuestados que indicaron que el desempeño era alto, el 75.0% también consideró que la filosofía organizacional era regular, y el 25.0% que era la adecuada. Con lo descrito se hace evidente que hubo una dependencia de los conceptos en un nivel muy bajo puesto que a medidad que la percepción de la filosofía aumentaba, la percepción del desempeño también lo hacía, pero de un modo poco significativo.

Tabla 23

Desempeño laboral según la cultura organizacional

		Desempeño laboral		
		Bajo	Medio	Alto
Cultura organizacional	Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	0.0%	94.4%	0.0%
	Adecuado	0.0%	5.6%	100.0%
Total		0.0%	100.0%	100.0%

En lo que respecta a la dependencia de datos de ambas variables, se muestra en la

Tabla 23 que de todos los trabajadores que percibieron que el desempeño laboral era de nivel medio, el 94.4% también indicó que la cultura organizacional de la empresa para la cual trabajaban era regular, y el 5.6% que era la adecuada. De igual manera, en el caso de todos los trabajadores que indicaron que el desempeño laboral era de nivel alto, también existió la percepción de que la cultura de la organización era la adecuada. Con lo descrito se evidencia la alta dependencia de los datos de ambas variables puesto que a medida que mejoraba la percepción de la cultura organizacional también mejoraba la percepción del desempeño laboral.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Análisis de normalidad de los datos

El análisis de normalidad consistió en validar las siguientes hipótesis:

H₀ = Los datos tienen una distribución normal

H₁ = Los datos no tienen una distribución normal

Se validaría H₀ si los valores de significancia de las pruebas, en las que se analizaron las dimensiones y variables, hubieran sido mayores a 0.05; por el contrario, se validaría H₁ si los valores de significancia hubieran sido menores o iguales a 0.05.

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 24

Análisis de normalidad

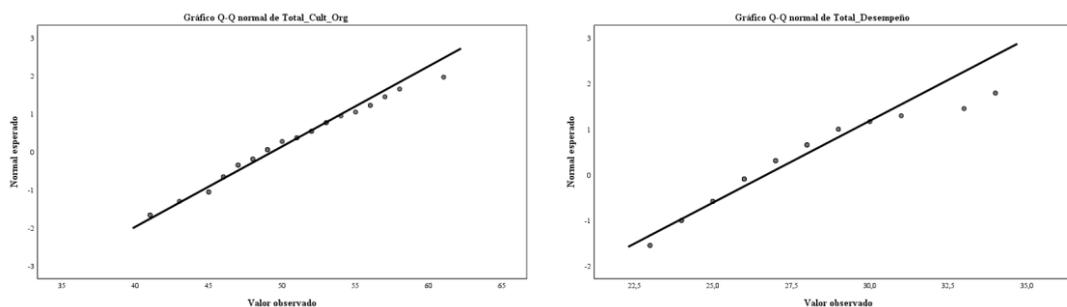
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estad.	gl	Sig.	Estad.	gl	Sig.
Valores organizacionales	.177	40	.003	.912	40	.004
Creencias organizacionales	.267	40	.000	.873	40	.000
Clima organizacional	.185	40	.001	.925	40	.011
Normas organizacionales	.191	40	.001	.909	40	.003
Símbolos organizacionales	.255	40	.000	.824	40	.000
Filosofía organizacional	.283	40	.000	.824	40	.000
Cultura organizacional	.125	40	.115	.973	40	.445
Eficacia	.185	40	.001	.919	40	.007
Eficiencia	.194	40	.001	.907	40	.003
Productividad	.207	40	.000	.880	40	.001
Desempeño laboral	.174	40	.004	.901	40	.002

Considerando que se analizaron 40 casos, corresponde tomar en consideración los resultados de la prueba Shapiro-Wilk que es aplicada solo en casos en los que el número de casos no supera las 50 unidades. Dado que los valores de significancia, en su mayoría, no superaron el valor de 0.05, se validó la H₁ que indica que los datos tenían una distribución no normal. En consecuencia, se procedió a realizar las pruebas

estadísticas empleando el Coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman. Lo anterior se valida con la Figura 14 que muestra que muestra que la mayoría de los datos no están alineados a la recta de normalidad.

Figura 14

Gráficos QQ de las variables



5.2.2. Análisis estadístico

Para el respectivo análisis se siguió un procedimiento determinado para cada una de las hipótesis planteadas.

En los resultados para la identificación del rango de correlación, se tomará en cuenta la siguiente tabla 25:

Tabla 25

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte

+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
---------------	-------------------------------

A. **Hipótesis específica 1**

HE 1: Existe una relación directa y significativa entre el factor valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre valores organizacionales y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre valores organizacionales y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 26

Hipótesis específica 1

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Valores organizacionales	0.370	0.019	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

Teniendo en cuenta que el coeficiente fue igual a 0.370 y que el valor de significancia (0.019) fue menor que el máximo permitido, se optó por rechazar

la hipótesis nula y validar la hipótesis alterna que señala que hay relación positiva media entre valores organizacionales y el desempeño laboral.

B. Hipótesis específica 2

HE 2: Existe una relación directa y significativa entre el factor creencias de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre creencias organizacionales y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre creencias organizacionales y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 27

Hipótesis específica 2

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Creencias organizacionales	0.327	0.039	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

Se observa en los resultados de la prueba que el valor del coeficiente fue 0.327 y el valor de significancia 0.039; dado que este último no superó el máximo permitido se optó por el rechazo de la hipótesis nula y la validez de la hipótesis

alterna que señala que hay relación positiva media entre creencias organizacionales y el desempeño laboral.

C. Hipótesis específica 3

HE 3: Existe una relación directa y significativa entre el factor clima de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre clima organizacional y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre clima organizacional y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 28

Hipótesis específica 3

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Clima organizacional	0.315	0.048	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

Puede observarse que el valor del coeficiente fue igual a 0.315 y el valor de significancia a 0.048; teniendo en cuenta que esta última es menor a 0.05, se decidió rechazar la hipótesis nula y, en consecuencia, validar la hipótesis

alterna que indica que hay relación positiva media entre clima organizacional y el desempeño laboral

D. Hipótesis específica 4

HE 4: Existe una relación directa y significativa entre el factor normas de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre normas organizacionales y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre normas organizacionales y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 29

Hipótesis específica 4

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Normas	0.254	0.114	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

El valor del coeficiente obtenido fue 0.254, y el valor de significancia 0.114, **siendo mayor a 0.05**; considerando la regla de decisión y habiéndose superado

el nivel de riesgo, se validó la hipótesis nula que establece que no hay relación entre normas organizacionales y el desempeño laboral.

E. Hipótesis específica 5

HE 5: Existe una relación directa y significativa entre el factor símbolos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre símbolos organizacionales y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre símbolos organizacionales y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 30

Hipótesis específica 5

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Símbolos organizacionales	0.344	0.030	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

El valor de significancia que se obtuvo fue igual a 0.030 y menor a 0.05; de este modo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica la existencia de relación positiva media entre símbolos organizacionales y el desempeño laboral.

F. Hipótesis específica 6

HE 6: Existe una relación directa y significativa entre el factor filosofía de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre filosofía organizacional y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre filosofía organizacional y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 31

Hipótesis específica 6

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Filosofía organizacional	0.345	0.029	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

El valor del coeficiente que se obtuvo en la prueba fue 0.345, y el valor de significancia alcanzó el valor de 0.029; teniendo en cuenta que no se superó el valor de 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna que plantea que hay relación positiva media entre filosofía organizacional y el desempeño laboral.

G. Hipótesis general

HG: Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.

i. Hipótesis estadísticas:

H₀: No hay relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral.

H₁: Hay relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral.

ii. Significancia estadística y nivel de confianza

$\alpha = 0.05$; confianza = 0.95

iii. Regla de decisión:

H₀ es válida si sig. calculada > sig. estadística

H₁ es válida si sig. estadística > sig. calculada

iv. Resultados de la prueba:

Tabla 32

Hipótesis general

Rho de Spearman	Desempeño laboral		
	Coef.	Sig.	N
Cultura organizacional	0.490	0.001	40

Nota: Obtenido en el procesamiento estadístico

v. Decisión:

El valor del coeficiente fue 0.490 y de la significancia 0.001; teniendo en cuenta la regla de decisión y dado que el nivel de riesgo no fue superado, se rechazó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna que indica que hay relación positiva media entre cultura organizacional y el desempeño laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al resultado principal, con el análisis descriptivo e inferencial se determinó que la cultura organizacional de los grifos analizados guardan relación directa y significativa con el desempeño laboral de sus trabajadores; ello implica que las creencias, valores, normas y modo de actuar que rige en la organización incide en el trabajo que realizan los colaboradores; por lo tanto, si las creencias y los valores son positivos, si existen normas flexibles y el actuar es positivo, dinámico y comprometido, los colaboradores trabajarán de manera óptima logrando niveles esperados de desempeño y rendimiento. Este hallazgo está validado por Vargas y Flores (2020), quienes señalan en su teoría que la cultura organizacional es una herramienta que puede ser utilizada como una técnica que facilite el logro de metas y la obtención de resultados positivos y del talento humano con el que cuente la organización; de igual manera, Alvarado y Monroy (2013) argumentaban que la cultura organizacional moldea el comportamiento humano de una empresa, motivo por el cual es visto como un atributo que puede gestionarse en beneficio de la organización.

Entre los antecedentes que encontraron resultados idénticos, está, en primer lugar, el estudio que desarrolló Abanto y Castañeda (2020) en el grifo “Continental” S.A.C de Limoncarro, Pacasmayo; según la conclusión del estudio, la cultura organizacional fue calificada como buena al igual que el desempeño de los colaboradores, y al procesar ambos constructos de manera estadística, se determinó que existe correlación entre ambos constructos. De igual manera, Cossio (2018) en su estudio realizado en la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C, 2018, concluyó su investigación afirmando que hay relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Finalmente, Solorzano (2021) en su investigación ejecutada en la empresa Jiga Publicidad, de

Cantón Quinindé, en Ecuador, llegó a la conclusión que la cultura que predomina en la organización es deficiente y que, a raíz de ello, el desempeño promedio no es el adecuado y puede mejorar.

Otro de los resultados de este estudio fue la identificación de relación entre los valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los grifos analizados. Este hallazgo evidencia que, si una organización cuenta con valores destacados con los que se promueva el compromiso con el trabajo y el desempeño conjunto, entre otros valores positivos, es muy probable que el colaborador sea influenciado y tenga un desempeño adecuado en el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Bonmatí (2011) valida este hallazgo al asegurar en su teoría que los valores de una organización son recursos inmateriales que promueven el trabajo en equipo y el logro de objetivos de toda la organización.

Por otro lado, también se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre las creencias de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores; con ello se corroboró que las creencias que componen una determinada cultura organizacional son importantes porque estas van a incidir en el modo de trabajo de los colaboradores; esto supone que si en la empresa existe una creencia positiva sobre la misma, lo más probable es que los colaboradores se sientan satisfechos de su puesto laboral y adopten un perfil comprometido con los objetivos de la organización. La teoría de Salazar et al. (2018) da validez a este hallazgo al aseverar que las creencias moldean los comportamientos de todo el personal.

Respecto al clima organizacional, con los datos analizados e inferidos, se determinó que tiene correlación con el desempeño laboral de los colaboradores de los grifos; con este hallazgo se demuestra que las relaciones internas de la organización

son importantes porque acorde a ellas se tendrá efectos en el desempeño individual y grupal; esto quiere decir que si una empresa cuenta con un ambiente laboral deficiente en el que, además, las relaciones entre los colaboradores carece de cordialidad y compromiso, lo más probable es que las actividades individuales y grupales no se realicen de una manera adecuada puesto que no habrá responsabilidad ni compromiso por parte de los colaboradores. Lo hallado se considera importante y con la validez teórica suficiente porque Pilligua y Artega (2019) argumentan en su teoría que el clima laboral con el que cuentan las organizaciones se compone de factores emocionales que repercute en el desempeño y el comportamiento de los colaboradores de una manera individual y colectiva; por lo tanto, consideran que el clima organizacional encamina la responsabilidad, la satisfacción y el rendimiento del colaborador.

De los antecedentes en los que se identificaron resultados idénticos, está el estudio que desarrolló Copelo y Espinoza (2017) en el Centro Comercial Pacheco E.I.R.L de Huancayo; según el cual, el clima organizacional se correlaciona con el desempeño laboral. Este hallazgo se repite en diversos estudios como el de Ubillús (2017) realizado en la empresa Grifos del Norte S.A.C. en Lambayeque, el de Gonzales (2021) ejecutado en el Grifo Gaspetrol de Chimbote, el de Cossio (2018) desarrollado en la empresa de transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C, y el de Chuquitucto (2018) que se realizó en el grifo La Esperanza de Trujillo. En todos los estudios descritos se obtuvo el mismo resultado ya descrito, es decir, que el clima organizacional guarda relación directa y significativa con el desempeño del colaborador, por lo que la mejora de la primera garantiza que la optimización de la segunda.

Por otro lado, se determinó que las normas organizacionales de los grifos analizados no están relacionadas con el desempeño laboral de sus trabajadores; este resultado evidencia que las reglas que rijan en la organización no van a incidir en el rendimiento individual de cada colaborador, tampoco en el rendimiento colectivo, dado que estas solo establecen el comportamiento que debe seguirse en la empresa más no la forma en que debe cumplirse las actividades laborales, considerando que estas últimas si van a variar según el manual de funciones. Sobre este resultado, corresponde analizar lo indicado por el Sistema de Normatividad en las Organizaciones (2011) al señalar que, en cualquier organización, la existencia de normas dictamina cómo deben actuar los integrantes de la empresa, en determinadas circunstancias, ajenas a su desenvolvimiento laboral, ya que este último estará delimitado por el manual de desempeño laboral.

En lo que respecta a los símbolos organizacionales, se determinó que guardan una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de los grifos que se analizaron; este resultado hace evidente que aquellos símbolos que sean empleados por la organización tendrán repercusiones en el desempeño de los colaboradores, entendiéndose que estos representan algún tipo de mensaje de la organización; es decir que si la empresa brinda estos símbolos a través de bonificaciones, premiaciones, entre otros, lo más probable es que los colaboradores se sientan satisfechos y valorados y desarrollen su trabajo de un modo más comprometido y responsable. La teoría que desarrolló Valencia (2016) indica que los símbolos que gestione una organización tienen efectos trascendentales en su desempeño ya que dichos símbolos se manifiestan a través de ceremonias, incentivos, y cualquier distintivo en favor del colaborador.

De todos los antecedentes considerados en la presente, se destaca, en primer lugar, el desarrollado por Copelo y Espinoza (2017), ya que concluye que la valoración de las recompensas por parte de los colaboradores se relaciona con su desempeño; y, en segundo lugar, el estudio que desarrolló Gonzales (2021), en el cual se llegó a la conclusión que las recompensas que se ofrecen a los colaboradores se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa analizada.

Finalmente, y en relación a la dimensión filosofía organizacional, con los datos obtenidos se determinó que guarda una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de los grifos analizados; este hallazgo denota que los principios e ideas que rigen en una organización siempre repercuten en el pensar individual y colectivo de la organización, por lo que una filosofía de responsabilidad y compromiso generará colaboradores más productivos. Este resultado se considera válido porque la teoría de Caleyá (2020) indica que, a través de una correcta y sólida misión y visión, una organización puede lograr sus objetivos ya que sus colaboradores podrán sentirse identificados con la empresa.

CONCLUSIONES

- La cultura organizacional que se identificó en los grifos fue adecuada, y el desempeño laboral fue regular; con la prueba estadística rho de Spearman se obtuvo un valor de significancia igual a 0.001, con el cual se validó que hay relación positiva media entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.
- Se identificó que los valores organizacionales de los grifos fueron de nivel regular; al realizar la prueba junto a los resultados del desempeño laboral se obtuvo un valor de significancia de 0.019, dando por válido que existe relación positiva media entre el factor valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.
- Las creencias que predominaron en los grifos fueron de nivel regular; al poner a prueba esta dimensión con la variable desempeño laboral se obtuvo un valor de significancia de 0.039, con el cual se determinó que el factor creencias de la cultura organizacional tiene relación positiva media con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.
- El clima organizacional de los grifos fue, en su mayoría, de nivel regular; este hallazgo fue puesto a prueba estadística con la variable desempeño laboral, obteniéndose un valor de significancia igual a 0.048; por lo tanto, se evidencia que hay relación positiva media entre el factor clima de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.
- Se identificó que las normas organizacionales de los grifos eran de nivel regular; al poner a prueba esta dimensión con la variable desempeño se obtuvo un valor de

significancia igual a 0.114; con el cual se determinó que el factor normas de la cultura organizacional no se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.

- Se identificó que los símbolos organizacionales de los grifos fueron de nivel regular; además, en la prueba estadística se obtuvo un valor de significancia igual a 0.030; de esta manera se determinó que existe relación positiva media entre el factor símbolos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.
- Se identificó que la filosofía organizacional de los grifos era de nivel regular; además, en la prueba estadística se obtuvo el valor de significancia igual a 0.029; de este modo se determinó que el factor filosofía de la cultura organizacional se tiene relación positiva media con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.

RECOMENDACIONES

- A los gerentes o dueños de los grifos analizados, hacer un análisis de sus fortalezas y debilidades para determinar o corregir ciertos aspectos de su cultura organizacional y así lograr que sus colaboradores rijan su comportamiento en base a esta y los resultados se vean reflejados en un desempeño organizado, comprometido y responsable con los objetivos organizacionales a nivel personal y colectivo.
- A los gerentes o dueños de los grifos analizados, determinar los valores que debe primar en la interna de la organización y para los stakeholders, a fin de que haya un comportamiento estándar en cada uno de los colaboradores y así se desarrolle un perfil de compromiso con la organización.
- A los gerentes o dueños de los grifos analizados, respetar todo tipo de creencias de sus colaboradores para garantizarles cierta libertad y autonomía para tomar decisiones; para ello, también es importante que se realicen reuniones extra laborales en los que haya mayor contacto entre los colaboradores y la empresa y así se forje una relación positiva.
- A los gerentes o dueños de los grifos analizados, fomentar un clima laboral positivo en el que todos los colaboradores puedan sentirse a gusto e identificados con la organización; para ello, debe organizarse actividades extra laborales en las que se fomente el trabajo en equipo y el compromiso colectivo con los objetivos de la organización.
- A los gerentes o dueños de los grifos analizados, plasmar todas las normas organizacionales en el manual de funciones de todo colaborador para que las reglas sean conocidas por todos los trabajadores y se logre así un comportamiento estandarizado.

- A los trabajadores de los grifos analizados, organizar actividades extra laborales a fin de que se relacionen más entre ellos y se organicen para que puedan reclamar algunos beneficios adicionales a la gerencia de la empresa; ello con el fin de lograr mayor satisfacción y motivación para tener un desempeño destacado en el trabajo.
- A los gerentes o dueños de los grifos, hacer un análisis de sus puntos fuertes y puntos débiles para determinar cuál será la filosofía de su organización que tendrá que ser compartida y aplicada por todo sus colaboradores; ello con el fin de lograr un desempeño óptimo por parte de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, S., & Castañeda, K. (2020). *Cultura organizacional y Motivación laboral del personal del grifo "Continental" S.A.C Limoncarro, Pacasmayo, 2020*. Chepén: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61443/Abanto_VSN-Casta%20b1eda_AKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Agencia EFE. (22 de Marzo de 2022). *PwC: La cultura organizacional es fuente de ventaja competitiva en pandemia*. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de Agencia EFE: <https://www.efe.com/efe/america/mexico/pwc-la-cultura-organizacional-es-fuente-de-ventaja-competitiva-en-pandemia/50000545-4766965>
- Agui-Ortiz, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, VI(4), 203-212. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Álvarado, O., & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Cuad. admon.ser.organ*, XXVI(47), 259-283. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v26n47/v26n47a11.pdf>
- Aquihuatl, E. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación monodisciplinaria* (Primera ed.). Self published Ink,. Recuperado el 24 de Mayo de 2022
- Auccapure, L. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *Revista integración*, II, 195-209. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/integracion/article/download/212/182/>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista científica Ciencias económicas y empresariales*, IV(4), 58-76. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/39/41/>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+baena&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20baena&f=false
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, III(1), 75-103. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Bonmatí, J. (2011). El valor de una empresa y la creación de valor en esa empresa. *Opinión*, 10-12. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3816159.pdf>
- Caleya, V. (2020). *Filosofía en la empresa*. ElBullifoundation. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://elbullifoundation.com/convocatorias/pdf/victor2.pdf>
- Cardona, M. (2005). Capacidades en las competencias laborales una mirada desde las inteligencias múltiples en los jóvenes. *Universidad Eafit*, XLI (140), 25-42. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21514003.pdf>
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Universidad Nacional del Mar de la Plata. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castallano, M., Bittar, O., Castellano, N., & Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: orientaciones básicas* (Primera ed.). (U. d. Magdalena, Ed.) Santa Marta, Colombia: Editorial Unimagdalenia. doi:10.21676/9789587463002
- Castillo, J. (2015). La evolución histórica de la idea de progreso en el contexto del desarrollo regional. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, II, 375-380. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263141553047.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Interamericana Editores, S.A. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Rio de Janeiro: Mc Graw-Hill. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chuquitucto, C. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del grifo La Esperanza*. Trujillo: Universidad Privada del Norte, Carrera de Administración y Gestión Comercial. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13585/Chuquitucto%20Villa%20nueva%20Cinthia%20Yhoselyne.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Cóndor, L., & Almache, P. (2023). *La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el periodo 2022-2023*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Copelo, R., & Espinoza, O. (2017). *Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Comercial Pacheco E.I.R.L. – Huancayo, 2014*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1276/RELACI%c3%93N%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%c3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cossio, F. (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas, Escuela de Posgrado. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/466/DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20EN%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTES%20EXPRESO%20INTERNACIONAL%20PALOMINO%20SAC%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cotto, E. (2018). *Influencia de la Cultura Organizacional en el mejoramiento del Desempeño Laboral de la Fundación para la Investigación Azucarera del Ecuador (FIADE)*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Facultad de Estudios de Postgrado. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/173/INFLUENCIA-DE-LA-CULTURA-ORGANIZACIONAL-EN-EL-MEJORAMIENTO-DEL-DESEMPEÑO-LABORAL-DE-LA-FUNDACION-PARA-LA-INVESTIGACION-AZUCARERA-DEL-ECUADOR-FIADE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Guzmán, J. (2015). La cultura organizacional en el contexto de la globalización. *Revista Apunt. Univ.*, V(2), 19 - 40. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5198875.pdf>
- De la Torre, L. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*.
- Díaz, J. (25 de Mayo de 2022). *Adegi recuerda el «papel insustituible» de la empresa en el bienestar de la sociedad*. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de El Diario Vasco: <https://www.diariovasco.com/economia/adegi-recuerda-papel-20220525093144-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.diariovasco.com%2Feconomia%2Fadegi-recuerda-papel-20220525093144-nt.html>

- Escobar, J. (19 de Febrero de 2023). *Alertan que dos de cada diez empleados en Colombia se sienten desmotivados en los trabajos*. Obtenido de infobae: <https://www.infobae.com/colombia/2023/02/19/alertan-que-dos-de-cada-diez-empleados-en-colombia-se-sienten-desmotivados-en-los-trabajos/>
- Espinoza, C. (2010). *Metodología de Investigación Tecnológica*. Huancayo: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado el 25 de Mayo de 2022
- Fernández, F. (2017). *Repensar el liderazgo estratégico*. Instituto Español de Estudios Estratégicos. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6231823.pdf>
- Flores, B. (2006). Las fiestas populares en la modernidad: celebración y sufrimiento en la fiesta mayor de Gracia de Barcelona. *Revista Mal Estar e Subjetividad*, VI(1). Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482006000100011
- Gan@Más. (30 de Abril de 2022). *El 65% de peruanos se siente motivado para ir a trabajar pese a coyuntura política y económica*. Obtenido de GanaMás Revista Web: <https://revistaganamas.com.pe/el-65-de-peruanos-se-siente-motivado-para-ir-a-trabajar-pese-a-coyuntura-politica-y-economica/#:~:text=Econom%C3%ADa,El%2065%25%20de%20peruanos%20se%20siente%20motivado%20para%20ir%20a,a%20coyuntura%20pol%C3%ADtica%20y%20eco>
- González, C. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Grifo Gaspetrol de Chimbote - 2021*. Chimbote: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76284/Gonzales_MC_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, M. (2006). Reconocimiento y recompensa. *Ergonomía y psicología*, 29-30. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <http://pdfs.wke.es/8/3/9/3/pd0000018393.pdf>
- Gutiérrez, M. (2019). El logo, el branding y su influencia en la marca. Caso de estudio: el logotipo de Ecopetrol 2003. *Signo y pensamiento*, XXXVIII(75). Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/27942>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MC Graw Hill Education. Recuperado el 24 de Mayo de 2022
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

- Hiba, J. (2005). *Cómo mejorar las condiciones de trabajo y la productividad en empresas agrícolas y agroindustriales*. Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_14.pdf
- Iarmusch, S. (2007). *Armando una presentación personal*. Manual informativo. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de <https://siliar.files.wordpress.com/2007/11/2-armando-una-presentacion-personal.pdf>
- Infobae. (24 de Mayo de 2022). *Qué es una organización empática y por qué es clave para su propio éxito y el de sus colaboradores*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2022/05/24/que-es-una-organizacion-empatica-y-por-que-es-clave-para-su-propio-exito-y-el-de-sus-colaboradores/>
- Jarrín, W. (2016). Modelo de gestión con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los gobiernos autónomos descentralizados. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, III(1), 62-81. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6756337.pdf>
- Juárez, B. (28 de Julio de 2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. Obtenido de El economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- López, C. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7761/1/T3350-MAE-L%c3%b3pez-Diagnostico.pdf>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y gestión*(46). Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios gerenciales*, 23-33. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec empresarial*, VIII(2), 41-49. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808514.pdf>

- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Oxford University Press México, S.A. Recuperado el 21 de abril de 2022, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y gestión*(32), 83-114. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932005.pdf>
- Olmos, M., & Socha, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. Chía: Universidad de La Sabana.
- Osinergmin. (2022). *lista de grifos a nivel nacional y por departamentos*. Lima.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos, XVII*(39), 159-188. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV*(28). Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Poma, C. (2021). *El desarrollo de competencias y el desempeño del personal en la empresa distribuidora Camargo S.A.C. - Huancayo, 2018*. Huancayo: Universidad Continental, Facultad de Ciencias de la Empresa. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9776/4/IV_FCE_308_TE_Poma_Camargo_2021.pdf
- Pomavilla, T., & Villa, J. (2021). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019*. Cuenca: Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35703/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf>
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 24 de Mayo de 2022

- Ramírez, D. (2006). La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. *Ciencias Holguín*, XII(4), 1-8. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002.pdf>
- Reinoso, M., & Pérez, J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las Pymes. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Rodríguez, I. (2004). *Cultura organizacional*. Manual informativo. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/10.pdf>
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional. Un potencial activo estrategico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, XII(22), 67-92. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*(7), 66-79. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3063107.pdf>
- Romero, L. (2012). *Metodología de la Investigación en ciencias sociales*. Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado el 21 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.pe/books?id=aX5ivjV-IC4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, A. (2019). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Churcampá 2017*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Sandrea, M., & Bourg, J. (2014). Cooperación empresarial como estrategia emergente de supervivencia en el sector de manufacturas plásticas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 30-53. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430945.pdf>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Unversitas Psicológicas*, XIII(1), 95-107. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n1/v13n1a09.pdf>
- Sistema de Normatividad en las Organizaciones. (2011). *Sistema de Normatividad en las Organizaciones, Boletín Gobierno Corporativo*. Manual informativo. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>

- Sladogna, M. (2017). *Productividad- Definiciones y perspectiva para la negociación colectiva*. Manual informativo. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Solorzano, G. (2021). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Jiga Publicidad, Cantón Quinindé*. Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3468/1/TESIS%20FINAL%20GERALDINE%20ANAH%c3%8d%20SOL%c3%93RZANO%20GALEANO%20%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESA.pdf>
- Suárez, J., & Ibarra, S. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. 64-89. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793552.pdf>
- Terán, O., & Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, XVII(1), 96-110. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406007.pdf>
- Torpoco, N., & Malpartida, B. (2022). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Ubillús, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Grifos del Norte S.A.C*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Escuela de Posgrado. Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5704/BC-157%20UBILLUS%20UBILLUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vaccaro, A., Parente, R., & Veloso, F. (2010). Knowledge management tools, inter-organizational relationships, innovation and firm performance. *Technological Forecasting and Social Change*.
- Valencia, A. (2016). Discurso y contradiscurso en la gestión de símbolos organizacionales. *Pensamiento y gestión*(40), 203-229. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a09.pdf>
- Vargas, S., & Flores, M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, XXXIII(79), 149-176. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n79/2448-8321-ib-33-79-149.pdf>
- Vega, M., & Robert, R. (2013). *Sanciones de la Inspección del Trabajo: Legislación y práctica de los sistemas nacionales de Inspección del Trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_246308.pdf

Velasco, R. (2015). *Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación*. Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora.
Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de

<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/modelodecultura.pdf>

Villena, L. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la Empresa Reyser ING. SRL de Cajamarca en el 2018*.

Zapata, G., & Hernández, A. (2010). Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia. *Pensamiento y Gestión*(29), 56-86. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n29/n29a04.pdf>

Zapata, M. (04 de Mayo de 2023). *María Zapata: Necesitamos líderes que pongan límites para reforzar el bienestar laboral*. Obtenido de El Financiero:
<https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/2023/05/04/maria-zapata-necesitamos-lideres-que-pongán-limites-para-reforzar-el-bienestar-laboral/>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de valores de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de creencias de la cultura organizacional con el 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación existente entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre el factor valores de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Establecer la relación que existe entre el factor creencias de la 	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre el factor valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Existe una relación directa y significativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Desempeño laboral 	<p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Método General:</p> <p>Científico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>40 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>40 trabajadores</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>

<p>desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de clima de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de normas de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de símbolos de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en grifos de la Merced periodo 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre el factor de filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en 	<p>cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimar la relación que existe entre el factor clima de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Identificar la relación que existe entre el factor normas de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Establecer la relación que existe entre el factor símbolos de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Estimar la relación que existe entre el factor 	<p>entre el factor creencias de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre el factor clima de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Existe una relación directa y significativa entre el factor normas de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. • Existe una relación directa y significativa entre el factor símbolos de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. 				
--	--	--	--	--	--	--

grifos de la Merced periodo 2022?	filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre el factor filosofía de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del grifo el triunfo-La Merced 2019. 				
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA LIKERT
Cultura organizacional	La cultura organizacional como una acumulación de valores, así como de creencias, clima, normas, de símbolos, filosofía y de maneras de actuar de una organización y que es útil como un intermediario de un vínculo desarrollado entre el personal y el conocimiento organizacional, y el cual establece que el conocimiento el cual pertenece a una organización y se encuentra bajo el control en las personas y grupos, según Vaccaro <i>et al.</i> (2010).	Una cultura organizacional está compuesta por una gran variedad de valores, dentro de ellos se encuentran los valores, así como la creencia, también se encuentra el clima, también con las normas, los símbolos, las filosofías, siendo ellos fundamentales dentro de una organización y todos los servidores que forman parte de esa organización y fomentando el desarrollo de todo el personal.	Valores	Innovación	¿En la institución o empresa en la cual trabaja, se llega promocionar una innovación?	
				Trabajo en equipo	¿En la institución o empresa en la cual trabaja se promociona un trabajo en equipo?	
				Cumplimiento de metas	¿Para el lugar en la cual usted labora, lo más fundamental sobre el cumplimiento de los objetivos?	
			Creencia	Reconocimiento o influencia	¿Cree que para poder ingresar a una organización se requiere una influencia o recomendación interna?	
				Salario	¿Usted cree que la remuneración que percibe es el adecuado?	
				Herramientas necesarias	¿Usted cree que se le suministran implementos fundamentales para desarrollar de forma adecuada sus labores?	
			Clima	Aprender y progresar	¿Usted percibe que la organización o empresa le ayudan a aprender y a desarrollarse como persona?	
				Ambiente de cooperación	¿Usted percibe un ambiente de cooperación en la empresa?	
				Autonomía en decisiones	¿Usted cree presentar autonomía con el fin de tomar decisiones que son vinculadas con su labor?	
			Normas	Horarios	¿Presenta una claridad ante los horarios en la entrada y salida dentro de su empresa?	
				Presentación personal	¿En el lugar de trabajo presenta normas de respecto a una presentación personal frente a los trabajadores?	
				Sanciones ante una falta	¿La empresa hace uso de sanciones ante la presencia de una falta?	
			Símbolos	Fechas especiales	¿La empresa celebra fechas que son especiales?	
				Incentivos	¿La empresa va en busca del uso de incentivos como son los viajes, las condecoraciones, así como líneas de carrera, etc., que ayudan a premiar sobre las buenas labores?	
				Ceremonias, logos y colores	¿Los trabajadores identifican y comprenden la interpretación de las ceremonias, el alcance y los colores, los cuales representan a la empresa?	
			Filosofías	Misión - Visión	¿Su labor presenta sentido con la misión-visión que se encuentra dentro de la empresa?	
				Vacante	¿Al existir una vacante, una empresa considera primero a los empleados internos para el cargo previamente a que personas externas?	
				Desarrollo profesional	¿La empresa muestra un interés ya sea en el desarrollo profesional como en el familiar?	

Desempeño laboral	El desempeño laboral se identifica como una eficacia y eficiencia presentado en los trabajadores dentro de organizaciones los cuales requieren, y traen en funcionamiento el individuo frente a una labor grande y a una satisfacción laboral (Chiavenato, 2009)	El desempeño laboral es manifestado a través de la eficiencia, de la eficacia, también de la productividad, el cual es manifestado en cada empleado en las organizaciones y en el proceso que concierne cada actividad y permitiendo que se presente una satisfacción en el trabajo.	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	¿Presenta un conocimiento sobre los objetivos en los cronogramas determinados en la organización o empresa?	LIKERT
				Logro final	¿El jefe inmediato les comunica las metas y las responsabilidades del lugar de trabajo?	
			Eficiencia	Utilización de recurso	¿Se le informa sobre las actividades a realizar conforme son las metas y los resultados los cuales se espera lograr?	
				Capacidad de resolver problemas	¿Conforme a las metas le distribuyen a los recursos fundamentales para el cumplimiento de las actividades frente al tiempo determinado? ¿La empresa presenta con un stock suficiente de los diversos productos los cuales se brinda? ¿El recurso que es usado, considera que le ayuda a cumplir con las acciones presentes en el tiempo determinado?	
		Productividad	Nivel de Producción	¿Son usados los medios correctos de comunicación, el cual le ayudan a resolver acerca de los problemas que son manifestados durante su trabajo de manera inmediata y acertada? ¿Usted llegar a realizar de manera eficiente las actividades definidas dentro de la empresa? ¿Usted cree que se encuentra suficiente la cantidad de trabajadores en la cual la empresa presenta para la carga de labores habituales a desarrollar? ¿Usted cree que el grado de producción se encuentra conforme a lo que se encuentra determinado por la subgerencia?		

ANEXO 3

INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Administración

CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como finalidad adquirir información sobre el proceso de contratación de bienes y servicios, solicitando sinceridad en sus respuestas, las cuales serán muy útiles para la investigación.
Instrucciones: marque con un aspa dentro del recuadro la alternativa que considere pertinente, según las preguntas que a continuación se le presenta. Dónde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= De acuerdo, 4= Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES					
VALOR					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
1	¿En la institución o empresa en la cual trabaja, se llega promocionar una innovación?				
2	¿En la institución o empresa en la cual trabaja se promociona un trabajo en equipo?				
3	¿Para el lugar en la cual usted labora, lo más fundamental sobre el cumplimiento de los objetivos?				
CREENCIA					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
4	¿Cree que para poder ingresar a una organización se requiere una influencia o recomendación interna?				
5	¿Usted cree que la remuneración que percibe es el adecuado?				
6	¿Usted cree que se le suministran implementos fundamentales para desarrollar de forma adecuada sus labores?				
CLIMA					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
7	¿Usted percibe que la organización o empresa le ayudan a aprender y a desarrollarse como persona?				
8	¿Usted percibe un ambiente de cooperación en la empresa?				
9	¿Usted cree presentar autonomía con el fin de tomar decisiones que son vinculadas con su labor?				
NORMAS					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
10	¿Presenta una claridad ante los horarios en la entrada y salida dentro de su empresa?				
11	¿En el lugar de trabajo presenta normas de respecto a una presentación personal frente a los trabajadores?				
12	¿La empresa hace uso de sanciones ante la presencia de una falta?				
SÍMBOLOS					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
13	¿La empresa celebra fechas que son especiales?				
14	¿La empresa va en busca del uso de incentivos como son los viajes, las condecoraciones, así como líneas de carrera, etc., que ayudan a premiar sobre las buenas labores?				
15	¿Los trabajadores identifican y comprenden la interpretación de las ceremonias, el alcance y los colores, los cuales representan a la empresa?				
FILOSOFÍA					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
16	¿Su labor presenta sentido con la misión-visión que se encuentra dentro de la empresa?				
17	¿Al existir una vacante, una empresa considera primero a los empleados internos para el cargo previamente a que personas externas?				
18	¿La empresa muestra un interés ya sea en el desarrollo profesional como en el familiar?				

CUESTIONARIO
DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad adquirir información sobre el desempeño laboral, solicitando sinceridad en sus respuestas, las cuales serán muy útiles para la investigación. Instrucciones: marque con un aspa dentro del recuadro la alternativa que considere pertinente, según las preguntas que a continuación se le presenta. Dónde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= De acuerdo, 4= Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES					
EFICACIA					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
1	¿Presenta un conocimiento sobre los objetivos en los cronogramas determinados en la organización o empresa?				
2	¿El jefe inmediato les comunica las metas y las responsabilidades del lugar de trabajo?				
3	¿Se le informa sobre las actividades a realizar conforme son las metas y los resultados los cuales se espera lograr?				
EFICIENCIA					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
4	¿Conforme a las metas le distribuyen a los recursos fundamentales para el cumplimiento de las actividades frente al tiempo determinado?				
5	¿La empresa presenta con un stock suficiente de los diversos productos los cuales se brinda?				
6	¿El recurso que es usado, considera que le ayuda a cumplir con las acciones presentes en el tiempo determinado?				
7	¿Son usados los medios correctos de comunicación, el cual le ayudan a resolver acerca de los problemas que son manifestados durante su trabajo de manera inmediata y acertada?				
PRODUCTIVIDAD					
N°	PREGUNTAS	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
8	¿Usted llegar a realizar de manera eficiente las actividades definidas dentro de la empresa?				
9	¿Usted cree que se encuentra suficiente la cantidad de trabajadores en la cual la empresa presenta para la carga de labores habituales a desarrollar?				
10	¿Usted cree que el grado de producción se encuentra conforme a lo que se encuentra determinado por la subgerencia?				

ANEXO 4

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Christian R. Baja Huaya
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UPLA
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Huancayo, 08 de septiembre
de 2022

60%


Mg. Christian R. Baja Huaya
CÓDIGO N° 1600
DOCENTE UPLA

Firma del Experto Informante

DNI. N° 44696289
teléfono N° 918835652



DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Sandoval Trigos, Jesús Cesar
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Director Fiscal, CENACRAMOTO UPLA
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:


 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 DIRECCIÓN
 FIRMADO POR: JESÚS CESAR SANDOVAL TRIGOS
 DIRECTOR
 DNI. N° 46811793
 teléfono N° 961977603



**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Soriano Guispe Yesser
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: "UPLA Filial Chachamayo"
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:



Mg. Yesser Soriano
CLAD 15-14544

Firma del Experto Informante

DNI. N° 95142562
teléfono N° 918 909065

ANEXO 5

LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

- **Base de datos de Cultura organizacional**

N°	VALOR			CREENCIA			CLIMA			NORMAS			SÍMBOLOS			FILOSOFÍA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	3
2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
6	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3
8	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
10	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
11	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2
12	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3
13	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
15	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
16	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
19	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
23	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
24	1	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	3	3	1
25	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
26	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
27	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
28	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
33	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3
34	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	3	4	1	1	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	2	4	4	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3
38	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
39	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
40	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2

- Base de datos de Desempeño laboral

N°	EFICACIA			EFICIENCIA				PRODUCTIVIDAD		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
5	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3
6	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
7	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3
9	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3
10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
11	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
12	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3
13	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
14	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4
15	3	2	2	4	3	2	3	3	4	2
16	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
17	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
18	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
19	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
20	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
21	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
22	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
23	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
25	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
26	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
27	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
28	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
30	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
31	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
32	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
33	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
34	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3
35	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
36	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
37	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
38	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2
39	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
40	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3

ENTREGADO

La Merced, 18 de agosto del 2022

CARTA N 001 – 2022-MDLCG

SEÑOR (RA)

Milagros De la Cruz Galván

GERENRE GENERAL Y/O ADMINISTRADORA

DE GRIFO

Merced del Carmen.

SUNTO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRESENTE

Yo, MILAGROS DE LA CALLE GALVAN, identificado con DNI 71821952, en mi calidad de investigador , tengo el agrado de dirigirse a usted , con la finalidad de saludarlo cordialmente y comunicarle mi interés de realizar mi investigación cuyo título es. CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEO LABORAL EN LOS TRABAJADORES GRIFO EN GRIFOS DE LA MERCED PERIODO 2022. El objetivo de esta petición, es determinar el grado de influencia de la cultura organizacional de la gestión institucional en estación de servicios de grifos, así mismo que comprendiendo una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomara los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera, se entregara a los trabajadores un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en que costara la investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida se despide.



BACH. MILAGROS DE LA CALLE GALVAN
DNI 71821952
INVESTIGADOR

M:



La Merced, 18 de agosto del 2022

CARTA N 001 – 2022-MDLCG

SEÑOR (RA)

Milagros Rivera Hilario.

GERENRE GENERAL Y/O ADMINISTRADORA

DE GRIFO

SUNTO CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRESENTE

Yo, MILAGROS DE LA CALLE GALVAN, identificado con DNI 71821952, en mi calidad de investigador , tengo el agrado de dirigirse a usted , con la finalidad de saludarlo cordialmente y comunicarle mi interés de realizar mi investigación cuyo título es. CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEO LABORAL EN LOS TRABAJADORES GRIFO EN GRIFOS DE LA MERCED PERIODO 2022. El objetivo de esta petición, es determinar el grado de influencia de la cultura organizacional de la gestión institucional en estación de servicios de grifos, así mismo que comprendiendo una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomara los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera, se entregara a los trabajadores un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en que costara la investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida se despide.


BACH. MILAGROS DE LA CALLE GALVAN
DNI 71821952
INVESTIGADOR


E.S. GRIFO EL TRIUNFO S.A.C.

YESENIA NELSI BALTAZAR YARO
RUC: 20601173221
GERENTE GENERAL

ENTREGADO

La Merced, 18 de agosto del 2022

CARTA N 001 – 2022-MDLCG

SEÑOR (RA)

GERENRE GENERAL Y/O ADMINISTRADORA
DE GRIFO

SUNTO CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRESENTE

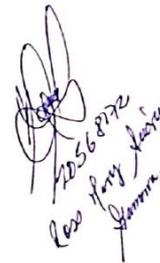
Yo, MILAGROS DE LA CALLE GALVAN, identificado con DNI 71821952, en mi calidad de investigador , tengo el agrado de dirigirse a usted , con la finalidad de saludarlo cordialmente y comunicarle mi interés de realizar mi investigación cuyo título es. CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES GRIFO EN GRIFOS DE LA MERCED PERIODO 2022. El objetivo de esta petición, es determinar el grado de influencia de la cultura organizacional de la gestión institucional en estación de servicios de grifos, así mismo que comprendiendo una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomara los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera, se entregara a los trabajadores un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en que costara la investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida se despide.



BACH. MILAGROS DE LA CALLE GALVAN
DNI 71821952
INVESTIGADOR



71821952
Calle Galvan
Milagros

ENTREGADO

La Merced, 18 de agosto del 2022

sto de

CARTA N 001 – 2022-MDLCCG

SEÑOR (RA)

Fiorella CHARINA CORONEL
GERENRE GENERAL Y/O ADMINISTRADORA
DE GRIFO

visión
ollo c
de
bido a
ión pa

SUNTO CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRESENTE

Yo, MILAGROS DE LA CALLE GALVAN, identificado con DNI 71821952, en mi calidad de investigador , tengo el agrado de dirigirse a usted , con la finalidad de saludarlo cordialmente y comunicarle mi interés de realizar mi investigación cuyo título es. CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES GRIFO EN GRIFOS DE LA MERCED PERIODO 2022. El objetivo de esta petición, es determinar el grado de influencia de la cultura organizacional de la gestión institucional en estación de servicios de grifos, así mismo que comprendiendo una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomara los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera, se entregara a los trabajadores un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en que costara la investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida se despide.

BACH. MILAGROS DE LA CALLE GALVAN
DNI 71821952
INVESTIGADOR

MUTISERVICIOS SELVACOR S.A.C.
Coronel Baltazar Wenceslao Javier
GERENTE

47225091

ANEXO 8

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

- Fotos de la aplicación del instrumento en los grifos de la ciudad de la Merced











