



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
UNIDAD DE FINANZAS EN LA EMPRESA NGR PERU S.A. – 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JHAIR JOSIAS SALAZAR PIMENTEL

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE RECURSO HUMANO**

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a mis padres, quienes a lo prolongado de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mí apoyo en todo momento, por ser mis mejores consejeros y por el gran amor que tienen hacia mí. Es por ustedes queridos padres que soy quien soy hoy.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a mi madre, quien nunca dejo de ayudarme, hasta en el detalle más mínimo, por su preocupación a lo largo de mi carrera y de su culminación con éxito.

A mi padre, que en cada día que pasaba, me preguntaba del cómo me había ido, escuchaba mis vivencias y anécdotas, y quien desde que estuve pequeño fue mi inspiración, para mi formación profesional.

A mis hermanos, que son la razón por la cual, persevero y soy constante a diario, para dejar en ellos un ejemplo a seguir, brindándoles una visión, como la que tengo hoy por el título profesional tan anhelado.

Finalmente, pero no menos importante, a mis profesores, que marcaron con sus enseñanzas el futuro de todos nosotros, sus alumnos, en especial para David Gonzales Espino que ha creído en mí, como un profesional de confianza, y siempre estuvo ahí para darme una mano.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	20
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	52
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	56
3.2 Población y muestra	57
3.3 Hipótesis	58
3.4 Variables - Operacionalización	59
3.5 Métodos y técnicas de investigación	61
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	62
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	65
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	68
4.1.1 Análisis de fiabilidad	69

4.2	Resultados descriptivos de las variables	70
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	72
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	78
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	79
4.6	Procedimientos correlacionales	80

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	86
5.2	Conclusiones	88
5.3	Recomendaciones	89

REFERENCIAS

ANEXOS.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población de la empresa NGR Perú S.A.	57
Tabla 2	Operacionalización de la variable cultura organizacional	60
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral	61
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de cultura organizacional.	68
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral	68
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de cultura organizacional	69
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	69
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional	70
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	71
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	72
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión identidad	73
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión contribución personal	74
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión productividad	75
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso	76
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión cumplimiento de objetivos	77
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.	78
Tabla 17	Resultados de la prueba de normalidad de desempeño laboral.	79
Tabla 18	Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral	80
Tabla 19	Resultados de correlación entre la calidad y el desempeño laboral	82
Tabla 20	Resultados de correlación entre la identidad y el desempeño laboral	83
Tabla 21	Resultados de correlación entre la contribución personal y el desempeño laboral	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional	70
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	71
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	72
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión identidad	73
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión contribución personal.	74
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión productividad	75
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso	76
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión cumplimiento de objetivos	77
Figura 9	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.	78
Figura 10	Gráfico de dispersión de las variables cultura organizacional y desempeño laboral	81

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE FINANZAS EN LA EMPRESA NGR PERU S.A. – 2019

JHAIR JOSIAS SALAZAR PIMENTEL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores que se encuentran laborando en la empresa NGR Perú S.A, el muestreo fue censal. Los instrumentos utilizados fueron dos, uno para evaluar la cultura organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral de la empresa que fue elaborada por el investigador, dichos instrumentos fueron sometidas a criterios de validez por criterio de jueces y confiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach. Los resultados mostraron una correlación moderadamente significativa de tipo directa, con un coeficiente de correlación de 0.702 a un nivel de significancia menor a 0.05. Asimismo, se encontraron correlaciones directas, moderadas, con la calidad mediante un Rho de 0.608 ($p < 0.05$), con la identidad con un Rho de 0.794 ($p < 0.05$), con la contribución personal con un Rho de Spearman de 0.682 ($p < 0.05$) y con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa NGR Perú S.A.

Palabras clave: Cultura, desempeño, identidad.

**ORGANIZATIONAL CULTURE AND LABOR PERFORMANCE IN THE FINANCE
UNIT IN THE COMPANY NGR PERU S.A. - 2019**

JHAIR JOSIAS SALAZAR PIMENTEL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between organizational culture and work performance in the finance unit at the company NGR Perú S.A. - 2019. The type of research was non-experimental transversal, correlational design. The sample consisted of 30 employees who are working in the company NGR Perú S.A., the sampling was census. The instruments used were two, one to evaluate the organizational culture and the other to evaluate the work performance of the company that were prepared by the researcher, these instruments were subjected to criteria of validity by judges' criteria and reliability with the Cronbach alpha statistic. The results showed a moderately significant correlation of direct type, with a correlation coefficient of 0.702 at a significance level of $p < 0.05$. Likewise, direct, moderate correlations were found between quality with a Rho of 0.608 ($p < 0.05$), between identity with a Rho of 0.794 ($p < 0.05$) between personal contribution with a Spearman's Rho of 0.682 ($p < 0.05$), with the work performance of the employees of the company NGR Perú S.A.

Keywords: Culture, performance, identity.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, en las organizaciones se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, requerimiento en el puesto, máximo rendimiento, entre otros; pero, también es importante la reciprocidad de la organización hacia el trabajador, los directivos deberían tomar cartas en el asunto, para no disipar a su recurso más valioso, el recurso humano, ya que es el motor de la organización y por tanto merece situaciones óptimas para su desempeño laboral, no sólo tomando en atención el aspecto económico, sino más bien incentivos que vayan más allá de una retribución mensual para su sostenimiento; es por ello que con el actual trabajo de investigación, se intenta proponer diferentes alternativas de mejora del clima organizacional, que es el medio en el cual se desarrollan los trabajadores en el día a día de la organización, para motivarlos a realizar un sobresaliente trabajo.

Un buen clima organizacional beneficia y estimula a ser competentes entre compañeros de trabajo, estableciendo una conducta madura de todos sus miembros, condescendiendo que ellos se impliquen a ser comprometidos de sus asignaciones laborales dentro de la asociación, dando lo mejor de sí en reconocimiento a su satisfacción laboral. Es por ello que en el actual trabajo se puntualizan todos los aspectos concernientes a la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización NGR Perú S.A., con el fin de analizar y así poder plantear alternativas de perfeccionamiento, que sirvan de pauta a los directivos de la asociación, para así poder promover un ambiente laboral agradable y motivador para sus colaboradores y de este modo desarrollar su desempeño laboral. Los estilos de liderazgo, los métodos de comunicación y los alicientes a los colaboradores forman parte de la cultura organizacional de la asociación y son los que promueven y motivan al colaborador a desempeñar un buen trabajo.

El proporcionar a la organización un instrumento útil para ejecutar una educada gestión de recursos humanos, le ayudará a aumentar el desempeño de los trabajadores a través del sistema de distinciones motivacionales, ya que se detallarán actividades enfocadas a reformar el clima organizacional y este tiene

acontecimiento directo en las percepciones de sus colaboradores lo que los incita a trabajar de mejor manera.

En las siguientes líneas se puede observar y analizar no solo la visión empresarial de la organización o del buen desempeño laboral, sino un aspecto mucho más importante que es el bienestar propio y por ende la identificación del colaborador con la empresa, esto nos permitirá poder brindar opciones de manejo a la necesidades de los trabajadores y a la realidad de día a día, el recurso humano es fundamental para cualquier organización, es por ello que hoy en la cultura organizacional en las organizaciones se ha transformado en un recurso primario para el bienestar colectivo de todos los colaboradores, no solo hay un interés por las ganancias o el buen desempeño laboral sino también por el bienestar personal y colectivo del recurso humano.

El análisis de la problemática observada en la realidad del estudio, permitió formular el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019; asimismo, esta investigación es importante porque se ha podido identificar las deficiencias en torno a la identidad, la calidad, el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa. El análisis del problema y el objetivo permitió formular la siguiente hipótesis relacionada con la existencia de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

La investigación se realizó bajo los lineamientos de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional; para lo cual, se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos, que fueron aplicados a los colaboradores de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, que se detalla a continuación:

En el primer capítulo, se expone la realidad problemática, los problemas de investigación, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, se expone los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a las variables de estudio y la definición conceptual de la terminología empleada.

En el tercer capítulo, se explica el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, la hipótesis general y específicas, la operacionalización de las variables, el método y las técnicas de investigación, los instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados de la investigación, la prueba de confiabilidad, los análisis estadísticos descriptivos, la prueba de muestras relacionadas, la prueba de normalidad y la contrastación de las hipótesis mediante pruebas inferenciales.

En el quinto capítulo, se expone la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

En un mundo globalizado, cambiante y con altos índices de competitividad, como el que nos ha tocado vivir; es necesario alcanzar, eficazmente las metas organizacionales que permita la supervivencia empresarial y para ello es necesario contar con una adecuada cultura organizacional en sintonía con la estrategia de la organización. Por esta razón la empresa moderna se enfrenta al reto de tomar decisiones trascendentales a nivel de recursos humanos, transformando la antigua visión de colaboradores en lo que hoy se conoce como el capital intelectual, conformado por colaboradores idóneos, acordes con las exigencias determinadas por los objetivos de la organización, su participación en el logro de los mismos y las posibilidades de desarrollo personal y profesional de cada uno de sus miembros.

La cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. Esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes.

Pero es evidente que no basta con contar con gerentes y colaboradores bien preparados y expertos en sus oficios. Se requiere, además, de capacidades sociales que favorezcan la cooperación y la coordinación interior de la institución como organización. En el terreno empresarial, para que exista una organización eficaz, tanto colaboradores como directivos deben tener valores, reglas y filosofías compartidas que orienten sus acciones e interacciones hacia un fin común. De lo contrario, predominarán los conflictos y los intereses individuales y se afectará la cohesión y sentimiento de equipo de colaboradores y directivos. Este es el valor estratégico de la dimensión cultural de la empresa, y su grado de cohesión es sin duda una capacidad central para alcanzar los propósitos o fines de la empresa.

A pesar de la importancia que se le asigna a la cultura organizacional y al desempeño laboral, la realidad indica que los directivos o gerentes no encuentran las herramientas necesarias para realizar un trabajo óptimo con sus colaboradores además de sentirse insatisfechos laboralmente en tanto sus remuneraciones no son la que esperan, las condiciones inadecuadas en las que deben realizar su trabajo, el aumento de las exigencias laborales, ahora su tarea no se reduce sólo al ámbito de cualidades o características sino también como orientador de los colaboradores que recién entran, cuidado del equilibrio psicológico y afectivo de los colaboradores, buscando la integración en la empresa.

En los últimos años, los países que corresponden a Latinoamérica y las dependencias de gobierno han demostrado la importancia de algunos cambios para regenerar la cultura organizacional, con la intención de generar un bienestar laboral. En este sentido, han proporcionado atención a la cultura de las organizaciones, pues el nivel del ambiente, costumbres organizacionales influye en los mismos afectando sus operaciones.

Refiriéndonos directamente al compromiso, se refiere al grado en que un colaborador se identifica con la organización, metas, objetivos y que está integrado en ello, es identificarse con su labor específica. En este sentido, es necesario y fundamental establecer y motivar una conciencia participativa extendida; es decir, que los colaboradores se involucren en las diligencias de la organización, aportando lo mejor de sí para cumplir con los objetivos institucionales.

Cabe mencionar que lo indicado genera una ruptura entre administrativos y administrados. El desempeño laboral se encuentra vinculado con la cultura organizacional; pues, si una organización no cuenta con una cultura organizacional compartida, el desempeño laboral decae en deterioro de la organización y de quienes cuentan con sus servicios.

La cultura organizacional, es un elemento principal para el educado funcionamiento de una organización, es la guía que permitirá una convivencia laboral estable y de ser el caso, el crecimiento de la empresa y por intermedio de ella de los trabajadores; pero al determinar la ausencia de elementos de dicha cultura organizacional o encontrar en el ámbito de trabajo que la misma no funciona de manera adecuada, trae consecuencias serias en la empresa y lo más importante es que estaría fallando o sería el factor para que la empresa no cumpla con su objetivo como organización.

El desempeño laboral, por otro lado, es la conducta del colaborador, en búsqueda de los objetivos fijados, éste establece la estrategia particular (habilidad) para conseguir dichos objetivos, conformado por las capacidades, experiencias y condiciones que interactúan con el día a día del trabajo y el ambiente de la organización para promover procedimientos o formas que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones. Es la categoría en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se describe a que el colaborador, se identifica con la empresa, fines, objetivos y que está comprometido en ello, como cualquier otro que labora allí; es decir, este se refiere a identificarse con el servicio personal a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor.

En este sentido, se puede inferir que el trabajo en equipo, es hoy en día el más probo para conseguir las metas, de un modo más eficiente; pues, la unión hace la fuerza, no menos transcendental es conservar una organización cuyos colaboradores se encuentren motivados, con una autoestima alta, compuesta por su propia personalidad, las habilidades y actitudes, que son los aspectos que componen la base de la identidad personal, y como principal fundamento, el compromiso que es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Al respecto, Meyer y Allen (1991) dicen:

El desempeño laboral está compuesto por tres elementos separables, y cada uno de ellos muestra un estado psicológico único y subyacente. El

compromiso afectuoso se refiere a la asociación emocional de un colaborador con la organización, de modo que éste continúa en el cargo porque así lo quiere. El compromiso de seguimiento o de persistencia se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar la organización, de manera que los colaboradores perseveran porque consideran que solicitan el empleo. En definitiva, el compromiso normativo se asocia con el sentimiento de obligación, debido a lo cual los colaboradores aprecian que deben perdurar en la organización. Los autores proponen que las personas pueden percibir cualquiera de estos tres elementos del compromiso, en grados variables. (p. 48).

En el Perú, los términos cultura organizacional y desempeño laboral vienen obteniendo mayor relevancia en las organizaciones públicas y privadas debido a la toma de conciencia de las altas orientaciones que aprecian que solamente se conseguirá alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer la cultura, normas, mitos y costumbres de la asociación, para conseguir los objetivos de la organización. Por ello, los colaboradores son sometidos a conocer y ser parte de éstas, para apoyar en el progreso de sus habilidades, destrezas y conocimientos, para optimizar el bienestar laboral. La productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos claves de sobrevivencia. Por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción de los colaboradores son aspectos cada vez más trascendentales del proceso administrativo. Entre estos, la cultura organizacional y el bienestar laboral, ocupan un lugar influyente en el colaborador, ya que, la percepción positiva o negativa de los colaboradores con relación a su trabajo influye y el grado de bienestar respecto a la rotación de los colaboradores, ausentismo, aparición de problemas, convirtiéndose en un indicador trascendental.

Tal como señalan algunos antecedentes locales, la unidad de finanzas de la empresa NGR Perú S.A., al igual que muchas empresas es un espacio laboral en el cual se puede estudiar el ámbito en referencia a su cultura organizacional y el desempeño laboral, en ella se puede determinar cuáles son esos valores y/o acciones que se están ejecutando bien y cuales en contra.

Se puede iniciar un análisis respecto al desempeño de los colaboradores y del trato que éstos tienen, a fin de determinar si existe una motivación adecuada y cuánto puede ello influir en su desarrollo laboral la misma que a su vez está relacionada con la cultura organizacional de la empresa y cómo nos permite observar la importancia de este estudio.

La unidad de finanzas de la empresa NGR Perú S.A., podrá brindarnos resultados específicos respecto al acierto o no de las normativas internas, el ambiente laboral, el trato del empleador con el empleado, la motivación por parte de la empresa y en especial de la unidad de finanzas, el trato entre compañeros de labores, el estrés y la carga laboral, entre otros factores que son de valiosa importancia para el perfeccionamiento empresarial y el personal profesional.

Los argumentos expuestos nos llevan a plantear el siguiente problema de investigación cuyo propósito básico es establecer las relaciones que puede existir entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, en un intento de contar con la información y los datos necesarios para plantear las alternativas que orienten la solución de estos inconvenientes que vienen sucediendo en la empresa.

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?

Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la calidad y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?

¿Cuál es la relación entre la identidad y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?

¿Cuál es la relación entre la contribución personal y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

La tesis titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019” es importante porque se observa las deficiencias en la empresa como trabajar en un espacio cordial, y de respeto, que hace que los trabajadores no se sientan satisfechos y no realicen sus labores a gusto, afectando este hecho el nivel productivo; sin embargo, la falta de actitudes, desempeño o compromiso con el trabajo, ocasiona que el área de finanzas de NGR Perú S.A., tenga deficiencias y que estas se empiecen a notar, afectando la economía y la estabilidad de los trabajadores.

Por otra parte, la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica, la investigación pretende brindar información detallada y documentada, relacionada de la cultura organizacional y el desempeño laboral. Se trata de ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda servirán para el desarrollo de nuevas investigaciones que nos permita contar con nuevas alternativas para afrontar y dar solución a estos problemas. Asimismo, para las variables cultura organizacional y desempeño laboral se basan en la teoría de Chiavenato (2015).

Justificación práctica, esta investigación tiene un impacto a nivel práctico porque otorga resultados producto de los datos recogidos de la muestra en contraste con informaciones teóricas, que permitieron obtener conclusiones y posteriores recomendaciones que se pusieron al alcance de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A., dichas alternativas de solución tuvieron como finalidad la paliación de la problemática identificada en la empresa.

Justificación metodológica, el investigador se puso al alcance de la comunidad académica dos instrumentos de recolección de datos uno para medir la cultura organizacional y otro para medir el desempeño laboral, dichos instrumentos permitieron establecer las correlaciones necesarias entre las variables; asimismo, estos instrumentos fueron sometidos a criterios de validez de contenido, criterio, constructo y confiabilidad que indican que los instrumentos miden lo que realmente dicen medir.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.

Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la calidad y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.

Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.

Determinar la relación entre la contribución personal y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.

1.4. Limitaciones de la Investigación.

Limitaciones bibliográficas.

Se pudo observar que la bibliografía es limitada, no se han encontrado tesis o investigaciones donde se analice de manera simultánea la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Limitaciones teóricas

Existe una ausencia importante sobre las teorías de la variable cultura organizacional, la información es muy dispersa, existen informaciones en varios libros, pero no hay una información consistente sobre esta variable.

Limitación temporal

Respecto al tiempo, este sí ha sido una gran limitación debido al cruce de horarios entre las diversas actividades propias de la empresa y su personal.

Limitación económica.

La limitación económica se registró en la adquisición de material bibliográfico que es muy escaso para la elaboración de la indagación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.

Antecedentes internacionales.

Jiménez (2016) en su tesis: “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A.” realizada en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, para optar el título profesional de ingeniero comercial, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación que poseen la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A, con un diseño descriptivo correlacional en una muestra conformada por 152 colaboradores de la empresa, llegando a las siguientes conclusiones:

Tanto la cultura organizacional como el desempeño laboral tienen un lugar muy importante dentro de las organizaciones, ya que en la actualidad es de mucha ayuda que las empresas tengan una cultura organizacional fuerte enfocada al mejoramiento continuo de los procesos, para que el desempeño laboral de cada colaborador aumente.

La cultura organizacional, es significativamente relacionada con el rendimiento general en la organización; porque, existe una relación directa entre las variables de la cultura y el desempeño, pero es importante que dicha relación se respalde, como es el caso de Humana S.A. que se pudo comprobar que las dimensiones culturales que más impacto tuvieron fueron orientación al trabajo, orientación al cliente y el trabajo en equipo.

La cultura organizacional que más afecta en el desempeño laboral ya sea de una forma efectiva y eficiente para lograr los objetivos de la organización es la cultura tipo clan, la cual se caracteriza por tener un alto grado en la toma de decisiones y tener la identidad o sentido de pertenencia hacia la organización institucional.

El tener una cultura organizacional fuerte en la organización le convierte a la misma en una organización muy competitiva en el mercado, ya que cada

colaborador tiene enfocado cual debe ser su trabajo y lo realiza de una manera efectiva y eficiente logrando que la utilidad o rentabilidad de la empresa aumente.

Las dimensiones de la cultura organizacional que más impacto generan son la motivación, satisfacción y el liderazgo, es por ello que son las variables en las cuales la organización debe manejar para fortalecerlas y con el pasar de los años no generar un impacto negativo. Sin embargo, las variables en la que más debe trabajar, es la comunicación interna que a lo largo del tiempo puede afectar en la cultura.

Figuroa (2015) en su tesis: "Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental" realizada en la Universidad Rafael Landívar, para optar el título profesional de psicóloga industrial, con el objetivo de identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental, desarrollado con un diseño correlacional, en una muestra de 47 trabajadores de una dependencia, entre las edades de 18 a 50 años, de diferente sexo. Llegando a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual ha sido objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra.

El elemento predominante dentro de la cultura organizacional en la institución gubernamental es las normas, lo cual indica que dentro de esta entidad se percibe un mejor seguimiento de normas y reglas las cuales van unidas a la manera en cómo se deben comportar los trabajadores.

En cuanto al elemento menos notorio en la cultura organizacional se encuentra los símbolos, por lo que es importante señalar que existe una

deficiencia por parte de la institución al momento de estimular constantemente a los empleados a través de recursos motivacionales que incentiven e identifiquen al colaborador no sólo con la tarea que realiza sino con la entidad, esto con el fin, que los empleados conozcan y se arraiguen a los símbolos que los identifican como institución.

El desempeño laboral de los colaboradores de la institución gubernamental es excepcional y superior en todas las áreas, funciones y aptitudes personales que, sin lugar a dudas, contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en relación con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución.

Reyna, Campos, Martínez (2015) en su tesis: "El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: El caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V." realizada en la Universidad de Guadalajara, cuyo objetivo fue analizar el impacto que tiene la cultura organizacional para el desempeño laboral del personal de producción, desarrollada con un tipo de investigación no experimental de enfoque cuantitativo, en una muestra conformada por 30 personas, llegando a las siguientes conclusiones:

Se observó mediante los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa, así como la observación directa y el contraste de la entrevista realizada a la coordinadora de visitas guiadas, que la cultura que implementa panificadora, genera en sus empleados de personal de producción un alto desempeño laboral. Porque, los empleados se sienten cómodos en laborar dentro de la misma, lo que hace que sientan que tienen un compromiso con ella para desempeñar mejor su trabajo día con día.

Los valores dentro de una organización son importantes para el comportamiento de los empleados dentro de la misma; es decir, generar un ambiente idóneo para la consecución de sus tareas. Las relaciones laborales que se entablan entre compañeros de área y jefes superiores son con tratos cordiales y de respeto entre los mismos.

Paredes (2015) en su tesis: “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Vaud Confecciones” realizada en la Universidad Central de Ecuador, para optar el título profesional de psicología industrial, cuyo objetivo fue determinar si la cultura organizacional actual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, desarrollado con un diseño descriptivo transaccional, en una muestra conformado por 22 colaboradores de la empresa, llegando a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional es una variable importante dentro de la empresa y cuando es intangible se puede percibir que los factores unos más o menos de la cultura de esta institución, tienen relación con el desempeño de los trabajadores y pueden estar favoreciendo o perjudicando.

Los factores medidos de la variable cultura organizacional se encuentran en la medida con porcentajes desde el 50% hasta el 90% de todo el personal; pero, los de mayor relevancia son el factor comunicación con un 90%, toma de decisiones con un 75% y actitud al cambio con un 70%, lo cual indica que estos factores de la cultura de una manera u otra están afectando el desempeño laboral.

En el análisis del desempeño laboral las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, orientación de resultados y organización se encuentran en un nivel alto; es decir, que es muy bueno y satisfactorio ya que contribuye al cumplimiento de objetivos, se recomienda mantenerlos e intentar llegar a un nivel de excelencia.

Falcones (2014) en su tesis: “Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé, Ecuador” realizado en la Universidad de Guayaquil para optar el título profesional de psicóloga industrial, cuyo objetivo fue determinar las características de la cultura organizacional dominante en la unidad de negocio de Supply Chain de Nestlé, Ecuador. La investigación fue desarrollada

con un diseño descriptivo de corte transversal, en una muestra conformada por 30 personas, llegando a las siguientes conclusiones:

Se determinó que el personal tiene un alto grado de empoderamiento en sus funciones, son personas altamente capacitadas que de manera autónoma toman decisiones, generan e implementan mejoras, cambios positivos para la compañía. En la organización, tienen una estructura bien definida, con procedimientos claros y a la mano de todo el personal.

No existen debilidades marcadas de la cultura organizacional de Nestlé que incidan negativamente en la unidad de negocio; sin embargo, existe un factor relevante que es que los colaboradores sienten que no hay equilibrio entre la vida personal y laboral, debido a que las exigencias en la empresa son fuertes y al ser personas orientadas a resultados de alguna manera ponen el trabajo antes que su familia.

La organización cuenta con ambiente físico y arquitectura acorde a las normativas y requerimientos, vestuario para personal de planta y oficinas, tecnología, entre otros; por otro lado, el valor corporativo configura los principios de Nestlé y es el enfoque que guía a la forma de hacer los negocios, como son la nutrición, agua y desarrollo rural son los ejes claves. En lo que respecta a supuestos básicos fundamentales, los miembros de Nestlé perciben, piensan y actúan en base a los valores y principios interiorizados y subjetivados.

Antecedentes nacionales.

Ureta (2018) en su tesis: “Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018” realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para optar el título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar si la cultura organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos

hipotecarios, desarrollado con un diseño no experimental, con un muestra conformada por 44 colaboradores, llegando a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral. Es por ello, que si la cultura organizacional en sus diferentes factores, en especial artefactos y supuestos básicos, tienen cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo.

La dimensión artefactos de la cultura organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú. Por lo cual, si es que existen cambios positivos en los artefactos de la cultura organizacional (instalaciones, lenguaje, vestimenta, mito), el desempeño laboral también tendrá cambios positivos.

La dimensión que presenta independencia, según el indicador Chi cuadrado es los valores y creencias. Entonces, se puede determinar que en el área de créditos Hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018, al tener un cambio positivo o negativo en la cultura organizacional no impactará en el desempeño laboral de sus colaboradores

Román (2017) en su tesis: “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” realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la cultura organizacional (los valores, creencia, clima, normas, símbolos y filosofía) se relaciona con el desempeño laboral, desarrollado con un diseño descriptivo, cuantitativo y correlacional, en una muestra seleccionada probabilísticamente, está conformada por 37 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores y que al mejorar la cultura organizacional se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores.

La calidad de la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual al fortalecer la calidad de los valores institucionales se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores.

La identidad de la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual al mejorar la identificación de los trabajadores con la empresa se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

El clima laboral de la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual al mejorar el clima laboral se evidenciarán cambios favorables en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Las contribuciones personales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual el establecimiento de normas institucionales que sean claras y orientadas a la mejora de trabajo en equipo producirán cambios favorables en el desempeño laboral de los trabajadores.

Los símbolos institucionales de la cultura organizacional se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual las mejoras de la asociación de los símbolos institucionales mejoran el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Hernández (2015) en su tesis: “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I Naylamp-Chiclayo” realizada en la Universidad Señor de Sipán, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital, desarrollada con un diseño descriptivo correlacional, en una muestra conformada por 70 personas, llegando a las siguientes conclusiones:

Referente al grado de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, se determinó una correlación de 0.984 determinado como una correlación muy alta.

Se concluye que la cultura de mercado del hospital, se caracteriza por tener un alto nivel de atención a los detalles, el 80% de los encuestados están de acuerdo en que su área de trabajo se muestra un grado de precisión, análisis y atención al detalle. También se caracteriza por tener un alto nivel orientación a las personas, el 70% de los encuestados.

El nivel de desempeño laboral presenta un nivel alto debido a que el 75% de los pacientes encuestados manifiestan estar de acuerdo en que el desempeño del personal del área de cirugía es bueno, el desempeño del área se logra por el trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores.

Guevara (2018) en su tesis: “La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí, Ecuador” realizada en la Universidad Mayor de San Marcos, para optar el grado de doctor en ciencias administrativas, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún. La investigación se realizó con el propósito de recomendar un modelo de evaluación del desempeño para el sector manufacturero del atún, desarrollado con un diseño no experimental transversal, en una muestra conformada por 314 personas, llegando a las siguientes conclusiones:

El análisis de los resultados de las encuestas, ha permitido concluir que la relación entre la cultura organizacional y el desempeño del personal de las empresas procesadoras de atún es real, por tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede precisar que, si la empresa logra implementar cambios en su cultura y que ésta centra su interés en el ser humano, entendido como los colaboradores, en primer lugar y luego a la optimización de los recursos económicos, puede lograr más aporte por parte del personal y el crecimiento en conjunto va a ser de mayor trascendencia.

Los resultados demuestran que el trabajo en equipo favorece el desempeño, puesto que, el criterio en general es que las organizaciones propendan a que el personal trabaje en equipo, y esto es beneficioso para que todos aporten sus conocimientos para llegar a los objetivos

La empresa hace visible los valores organizacionales y esto motiva a que los empleados los pongan en práctica a pesar que no todos los tengan como habituales; es decir, cuando se afianza en la persona los valores que debe aplicar en su trabajo, es cuando el desempeño realmente mejora.

La comunicación organizacional es el pilar fundamental para que el desempeño del personal sea óptimo, por tanto, en los resultados se verifica que sí se relaciona con el desempeño por lo que surge la necesidad que la información fluya en todos los sentidos, de manera ascendente, descendente y horizontalmente; sólo así, se conseguirá que todos conozcan la realidad empresarial y apunten hacia un mismo objetivo.

Cruz (2016) en su tesis: "Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa P&D Andina S.A. Jequetepeque" realizada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal adscrito a P&D Andina. La investigación se realizó con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 60 personas, llegando a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional influye de manera positiva elevando el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa P&D Andina.

La empresa valora la lealtad, el compromiso personal, el trabajo en equipo, donde los miembros se sienten identificados con la empresa.

El desempeño laboral de los trabajadores es medianamente favorable, medido por los indicadores de competencia laboral, motivación y condiciones de trabajo.

El desempeño laboral de los trabajadores se caracteriza por la efectividad y calidad ya que estos logran cumplir con los compromisos del trabajo en el plazo señalado.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la cultura organizacional.

2.2.1.1. Definiciones de la cultura organizacional.

La cultura es parte fundamental de cualquier grupo social, por lo que los grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común las organizaciones poseen cultura. La cultura tiene que ver con el proceso de socialización que se da dentro de una organización, a través de una objetivación social. No existe organización sin una cultura propia, que identifique, distinga y oriente su accionar y modos de hacer, rigiendo sus percepciones y la imagen que sus espectadores tengan de ella. Las manifestaciones culturales son a su vez categorías de análisis, a través de las cuales se puede llevar a cabo el diagnóstico cultural en una organización.

En años recientes, los teóricos organizacionales han comenzado a aceptar esto, al reconocer la importancia que tiene la cultura en la vida de los miembros de una organización. La cultura determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. Es la fuente invisible donde la visión adquiere su guía de acción. La cultura organizacional es aprendida y compartida por los integrantes de la empresa con el fin de solventar los conflictos que se presentan y fundamentalmente para la gestión empresarial.

Varios autores describen el concepto de cultura organizacional y coinciden en que todas las teorías alrededor de este tema coinciden en que la cultura surge como la combinación e interrelación de distintos elementos, las diferencias en las definiciones surgen en la selección de la mezcla. La cultura organizacional parece estar compuesta por un patrón complejo de elementos compartidos por los integrantes de una organización que se encuentran presentes en todo el devenir de la organización y que operan generalmente en forma inconsciente. Por esta característica que implica develar aspectos no conscientes, muchos autores destacan la dificultad de su estudio.

Robbins (2005) menciona que: "La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras" (p. 35). A lo citado anteriormente se puede añadir que la cultura no es un factor apreciable a simple vista y mucho menos tangible, pero es de vital importancia que los miembros de una organización conozcan y comprendan el entorno laboral al cual pertenecen, con el fin de alcanzar los objetivos, las metas, la misión y la visión de la empresa.

La cultura está conformada principalmente por la forma de interactuar, así como por las actitudes que predominan entre los empleados, los supuestos y las aspiraciones. Al respecto, Chiavenato (2015) dice: "El formar parte de una organización significa asimilar su cultura, vivir en una organización, trabajar en ella, participar en sus actividades; desarrollar una carrera en ella es participar íntimamente de su cultura organizacional" (p. 128).

Granell (1997) lo define como: "Aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social "esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los" valores, creencias, actitudes y conductas" (p. 34).

García y Dolan (1997) dicen que la cultura es: "La forma característica de pensar y hacer las cosas en una empresa, por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual" (p. 76).

2.2.1.2. Importancia de la cultura organizacional.

Gasalla (2008) dice: "La nueva organización de personas la dirección por confianza" (p. 32). Al respecto, se puede mencionar que la cultura aparece como una forma de ser, de percibir y de percibirse, una manera de sentir, de expresarse y de ser creativo dentro de las coordenadas organizativas. La estrategia de una empresa de cara a su evolución y posible desarrollo debe tener muy en cuenta los parámetros culturales propios. No todo modelo que tratamos de implementar, porque ha dado resultado en otros ámbitos empresariales, puede ser eficaz en el nuestro.

La cultura organizacional, es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura puede haber sido conscientemente creada por sus miembros principales o sencillamente puede haber evolucionado en el transcurso del tiempo, esta cultura representa un elemento clave del entorno de trabajo en el que los empleados desempeñan sus labores. La cultura organizacional es intangible, porque no podemos verla ni cortarla, pero está presente y es muy penetrante, como el aire de una habitación, rodea y afecta a todo lo que ocurre en una organización. Dado que se trata de un dinámico concepto de sistemas, la cultura también se ve afectada por casi todo lo que ocurre en una organización.

Keith y Newstrom (2000) dicen que:

Las culturas organizacionales, son importantes para el éxito de una empresa por varias razones, primero ofrece una identidad organizacional a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización. Asimismo, es una importante fuente de estabilidad y continuidad para las organizaciones, la cual brinda una

sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados de nuevo ingreso a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un importante contexto para hechos que de otros modos parecerían confusos, más que ninguna otra cosa, las culturas contribuyen a estimular el entusiasmo de los empleados en sus tareas. Atraen atención, transmiten una visión y suelen honrar como héroes de los individuos más productivos y creativos. Gracias a que reconocen y retribuyen a estas personas, las culturas organizacionales los identifican como modelos a seguir. (p. 24).

Fernández (2008) al respecto, dice que es importante porque permite dirigir personas en la empresa con un enfoque conceptual y aplicaciones prácticas, dice que la cultura organizacional son los criterios explícitos e implícitos que conglomeran los diversos componentes humanos de la empresa y dan sentido a los diferentes elementos de la organización.

2.2.1.3. Elementos de la cultura organizacional.

Los elementos de la cultura no siempre pueden ser aislados de todo el fenómeno cultural, y éste de todo el conjunto de los fenómenos sociales. Las manifestaciones de los elementos de la cultura los encontramos en todas partes.

Al respecto, Durham (1984) dice: "Verbalizada en el discurso, cristalizada en el mito, en el rito y en el dogma; incorporada a los artefactos, a los gestos y a la postura corporal" (p. 39). Es decir, en toda organización, la cultura se manifiesta en dos tipos de elementos:

- Elementos visibles, entre los cuales se expresan las creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, slogans, conductas, símbolos, etc., la mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son la representación de valores, creencias, suposiciones, etc., localizadas a

nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas.

- Elementos invisibles y desarticulados, localizados generalmente a nivel más profundo en la mente de los miembros que forman la organización, en donde residen los sentimientos, temores, valores, creencias, actitudes, suposiciones, etc., que son difíciles de explicar pero que influyen en el comportamiento de los individuos en las organizaciones, estos elementos invisibles constituyen el inconsciente organizacional.

Además, dentro de la cultura se encuentran una serie de elementos entre los cuales tenemos los valores, las costumbres, ritos, historias, héroes, entre otros.

Robbins (2005) respecto a los elementos de la cultura organizacional dice:

- La visión. Es el reto o sueño, alcanzable y medible, que la gerencia de la empresa traza como un horizonte que guía el operar de la organización.
- La misión. Es la razón de ser de la empresa y se corresponde con los resultados que persigue con carácter permanente en su operar.
- Normas. Se encuentran explícitamente en manuales, reglamentos y acuerdos colectivos, y tienen como propósito regularizar la cultura de la organización, siendo un acuerdo escrito que describe el cómo debe realizarse el operar diario.
- Los valores. Son convicciones fundamentales de que un modo de conducta o estado final de existencia es preferible desde el punto de vista social o personal a otro modo contrario o estado de existencia.

- Costumbres. Se define como el hábito o el conjunto de usos que posee un país o un individuo, la cual permite diferenciarlo de los demás.
- Ritos. Son secuencias repetitivas de las actividades que expresan y refuerzan los valores centrales de la organización, las metas más relevantes y que indican quienes son las personas imprescindibles y las prescindibles.
- Historias. Son aquellos cuentos o anécdotas famosas, que circulan en la mayoría de las empresas, el cual narra hechos referentes a los fundadores, a las decisiones fundamentales que afectan el futuro de la empresa y por supuesto a la alta gerencia. Su función principal es plasmar el pasado en el presente.
- Héroes. Son personas que simbolizan los valores, mantienen, transmiten y hacen que perdure una cultura. (opinión propia).
- Creencias. Son las guías de los miembros para el aprendizaje y la acción, son además las bases sobre las cuales las normas de la organización son construidas.
- Mitos. Cuenta una historia basada en hechos reales, pero que ha sido idealizada. Son herramientas explicativas que permiten unificar creencias y evitar contradicciones que puedan producirse al interior de la organización.
- Símbolos: Elementos del sistema de comunicaciones formales e informales de la empresa, siendo un objeto o hecho natural con carácter de imagen que evoca una asociación de ideas 'natural' con elementos abstractos o ausentes que dan cuenta de elementos de la Cultura Organizacional. (p. 625).

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la cultura organizacional.

Inicialmente, el concepto de cultura fue utilizado por los antropólogos para describir a las sociedades, pero ahora también se aplica para describir a las organizaciones, la cultura se compone por lenguajes, valores, actitudes, costumbres y creencias de una organización.

Es importante mencionar que la cultura es un patrón complejo de variables que une a las personas porque les ofrece la oportunidad de abordar situaciones de convivencia, la cultura une a la gente porque se convierte en un patrón que permite compartir supuestos, valores y códigos que mantienen unida a la sociedad y cuidan el crecimiento cultura y el medio ambiente.

Al respecto, Hernández (2011) dice: “La cultura es la transmisión de los contenidos creados y los patrones de valores, ideas y otros valores simbólicos significativos como actores de la configuración de la conducta humana y los artefactos producidos a través de la conducta” (p. 92).

Las diferentes perspectivas y definiciones de cultura organizacional, tienen aspectos comunes que son importantes para comprenderla y que son las que se citan a continuación:

- La cultura se aprende y se comparte con todos los miembros de la organización.
- La cultura está determinada por actores contextuales, lo que implica que es aplicable solo al grupo sujeto a estos factores, es decir, la cultura no se comparte con miembros fuera de la organización.
- El trasfondo de los problemas fundamentales de la cultura es común y se relaciona con la autoridad, los conceptos de género, así como la manera de tratar los conflictos.
- La cultura moldea el comportamiento y se manifiesta en forma de valores y prácticas.

Finalmente, se considera que, en una cultura organizacional fuerte, los trabajadores desarrollan sus actividades porque ha asumido como suyos los valores de la organización; en tanto una cultura organizacional débil los trabajadores realizan sus actividades gracias a un control ejercido a través de procedimientos extensos y burocráticos.

La cultura y el manejo de la organización.

Hernández (2011) dice:

Toda organización posee una cultura que la distingue e identifica, y que orienta hacia determinadas acciones y modos de trabajar; al mismo tiempo; esa cultura rige las percepciones y la imagen que las personas se forman de ella. La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. (p. 92).

Una perspectiva más amplia considera la cultura como las respuestas únicas que diversos grupos sociales han dado a los problemas con los que se han enfrentado en un contexto específico; es decir, son los comportamientos producidos por variables ambientales únicas. Tal es así que, cuando los administradores hablando de cultura se están refiriendo a cualquiera de las variables que controlan un comportamiento y los comportamientos producto de estas variables.

Respecto a los elementos de la cultura organizacional, Hernández (2011) dice: “Son el paradigma, la misión, los valores de la organización, el sistema de control, el proceso de supervisión, la estructura de poder, quien toma las decisiones, los símbolos, los rituales y os mitos” (p. 93).

Lo que especifica el autor, son los comportamientos particulares del grupo y las variables de contingencia que los controlan. Esto es más claro cuando escuchamos que la cultura organizacional comprende los objetivos que en una organización se consideran importantes, las conductas que las

personas consideran apropiadas para alcanzarlos y la forma en que ella se regula unas a otras.

Generalmente, el ambiente social es producto de una compleja serie de hechos en los que el azar juega a veces un papel importante muchas costumbres tienen poca o ninguna relación con las circunstancias que le dieron origen. Sin embargo, en muchos grupos culturales se observan esfuerzos no azarosos por diseñar una cultura.

La planificación cultural.

Es el esfuerzo sistemático por crear las condiciones necesarias para que ciertos comportamientos sean fortalecidos. La planificación cultural implica sobre todo dos problemas, como la selección de los comportamientos deseados (los objetivos) y los métodos que se utilizarán para conseguirlos. Si bien los objetivos considerados importantes dependerán de las circunstancias del grupo que los formule, el trabajo del científico puede facilitar la valoración de prácticas culturales y aún más, seleccionar un conjunto de procedimientos eficaces para conseguir dichos objetivos.

Generalmente, no es fácil que un grupo social haga explícitos sus objetivos de planificación cultural; incluso es común que dos grupos sociales entren en conflicto por objetivos contrapuestos. De hecho, la preocupación actual por la cultura organizacional es una forma de expresar la intención de mejorar el control del comportamiento, sin los efectos negativos de las técnicas tradicionales.

Al respecto, Hernández (2011) manifiesta:

Se trata de conformar un sistema de trabajo más eficiente, más humano y democrático, lo que se constituye en la base para combatir relaciones recelosas, disminuir la competencia entre personas y los conflictos entre los grupos, situaciones que aportan rigidez y por ende

interfieren en el desarrollo de capacidades competitivas e innovadoras, la discordia y las actuaciones defensivas entre el personal entraban la capacidad organizacional para tomar decisiones, resolver problemas y obtener resultados. (p. 93).

Creación y fortalecimiento de la cultura organizacional.

Los mecanismos para crear y mantener la cultura organizacional en la empresa son:

- Declaraciones formales de la filosofía organizacional, organigramas, credos, misión, materiales usados en el reclutamiento y la selección, así como la socialización.
- Diseño de espacios físicos, fachadas, instalaciones y edificios.
- Manejo deliberado de papeles, capacitación y asesoría por parte de los líderes.
- Sistema explícito de premios, reconocimientos y criterios de promoción.
- Historias, leyendas, mitos y anécdotas sobre las personas y acontecimientos más importantes.
- Reacción del líder ante incidentes y crisis muy importantes de la organización.
- Diseño y estructura de la organización, el diseño de trabajo, los niveles jerárquicos, el grado de descentralización, los criterios funcionales o de otro tipo de diferenciación y los mecanismos con que se logra la integración.
- Sistemas y procedimientos organizacionales, involucran los tipos de información, el control, los sistemas de apoyo a las decisiones en términos de categoría de información, ciclos de tiempo, las personas a quien se destina la información.
- Criterios apropiados de reclutamiento, selección, promoción nivelación, jubilación del personal.

Evaluación de la cultura organizacional.

Muchos autores no lo llaman evaluación de la cultura organizacional sino usan el término diagnóstico, para referirse al análisis de la cultura organizacional; sin embargo, donde existen muchas diferencias es en el empleo de procesos y técnicas con los cuales puede obtenerse información necesaria.

En base a la experiencia de los autores, las etapas de la evaluación de la cultura organizacional son las siguientes:

- Estudio previo de la organización. El objetivo es conocer los antecedentes, dueños accionistas, servicios o productos que ofrece, historial de cambios en la estructura administrativa y operacional, así como ciclos económicos de la empresa. Las actividades a realizar son: análisis documental de la empresa, entrevistas con dueños, directores y gerentes de la organización, observación general de la empresa y análisis de videos, grabaciones y otras fuentes de información.
- Análisis del entorno de la organización. El objetivo es la comprensión general de la empresa como el análisis de aspectos medibles y resultados productivos, participación en el mercado, instalaciones, limpieza, áreas de estacionamientos, áreas de ocio, organigrama y otros datos de utilidad. Las actividades a realizar son, reunión de grupos, entrevistas a gerentes y trabajadores, consulta de leyes, decretos y resoluciones, listado y visita a clientes y proveedores, entrenamientos programados, aplicaciones de técnicas de recolección de información.
- Estudio jerárquico. El objetivo es conocer la forma interna y las actividades fundamentales de la organización. Las actividades a realizar son: entrevistar a gerentes y trabajadores, observación a reuniones de trabajo, recopilación de información mediante la revisión

de organigramas, evaluación de la descripción del puesto, análisis de interacción entre personas y departamento.

- Análisis productivo. El objetivo es determinar las actividades principales, el tipo de tecnología empleada, la materia prima utilizada y las formas de innovación. Las actividades a realizar son, observaciones detalladas de los procesos productivos, visita de áreas de trabajo y reuniones con grupos de trabajo interdepartamentales.

- Examen de servicio. El objetivo es definir los servicios de apoyo, de descanso y satisfacción. Las actividades a realizar son, facilitar reuniones de trabajo de lluvias de ideas.

- Análisis de funciones, actividades y responsabilidades. El objetivo es definir como se llevan a cabo las funciones, las actividades y los trabajos en la organización, la rotación y contratación del personal, así como el funcionamiento del sistema de recursos humanos. Las actividades a realizar son, la búsqueda de informaciones específicas de los comportamientos con las funciones, las actividades y tareas que se ejecutan y como se transmiten a los nuevos trabajadores las reglas de comportamiento, las normas y costumbres, el análisis de manuales de normas, de organización y de procedimientos, examen de flujo informativo para establecer insuficiencias, inconsistencias y problemas de trabajo, observación del funcionamiento de las reuniones y si se efectúan con regularidad.

- Determinación de las características de los trabajadores. El objetivo es conocer el clima deseado y el real de los grupos que componen una organización, así como su integración, sus conflictos, motivaciones, normas, hábitos, costumbres, formas de vestir, existencias de subculturas, entre otros elementos. Las actividades a realizar son, visitas a las áreas de trabajo, aplicación a trabajadores y dirigentes, aplicación de cuestionarios, encuestas, lluvia de ideas, entre otros,

participación en diferentes tipos de reuniones, y actividades festivas, políticas y sindicales.

- Establecimiento de las características del grupo gerencial. El objetivo es establecer la orientación del grupo gerencial en cuanto a la toma de decisiones y otros elementos fundamentales respecto a los estilos de dirigir actividades, como las motivaciones, integración como grupo de dirección, formas de conducir las reuniones, grado de participación en la solución de problemas y la manera en que delegan autoridad. Las actividades a realizar son, entrevistas a trabajadores, aplicación de instrumentos de recolección de datos, observación de reuniones, procesamiento de información y análisis de resultados.

2.2.1.5. Dimensiones de la cultura organizacional.

Calidad.

Deming (1989) dice que la calidad es: “Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado” (p. 102).

Juran (1993) dice que: “La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (p. 47).

Identidad

Dutton y Dukerich (1991) dicen: “La identidad de una organización describe lo que sus miembros creen que es su carácter. Es ese conjunto de características que los agentes internos creen que constituyen la organización a la cual pertenecen” (p. 43).

Brown y Geddes (2006) al respecto dicen: “Se asume que es una opinión colectiva, comúnmente compartida de las características y los valores distintivos de la organización” (p. 146).

Contribución personal

Hernández (2011) dice: “Es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan las personas de una organización para cumplir con los objetivos de la misma” (p. 97).

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral

Chiavenato (2015) define:

Son las conductas del trabajador en busca de los objetivos que se fija, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, demostrando las características entre las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúa con la naturaleza del trabajo dentro de la organización. (p. 243).

Por otra parte, Werther y Davis (2008) mencionan:

Es una actividad sujeta a la observación, que mide el rendimiento del trabajador, así mismo es un acontecimiento de series conductuales que produce la persona que está laborando dando el resultado, por otra parte, una tarea es una acción laboral y la acción hace la tarea, por la cual es el desempeño. Toda acción realizada en un trabajo de labor en la organización es para alcanzar un objetivo, por ello esto es medido por las herramientas administrativas y se pueden tomar aspectos cuantitativos, cualitativos o de método. (p. 302).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) al respecto dicen:

Es un proceso que se hace en una organización que tan exitosa ha sido el logro de sus actividades objetivos laborales. En general a nivel organizacional el desempeño laboral es medible que brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas que hace el individuo. (p. 465).

El desempeño laboral se considera como el un conjunto de actividades tangibles, medibles y observables que realizan los colaboradores de una empresa o institución, el desempeño laboral permite al colaborador cumplir sus metas en el lugar donde labora, en un periodo determinado, por lo tanto, se basa en los resultados que alcanza el colaborador.

De acuerdo a los autores, el desempeño laboral es un proceso que se hace en una organización o empresa, para medir el rendimiento del individuo en el trabajo, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por este o a nivel individual.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.

En toda empresa u organización el desempeño laboral en el colaborador es esencial, porque, permite medir la actividad que hace en su puesto de trabajo como desempeño, como también el planteamiento como objetivo que se propone y por ende dar retroalimentación al colaborador sobre su desempeño.

Chiavenato (2007) define que: “Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248).

Werther y Davis (2008) dicen que: “Es importante que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño

laboral, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo” (p. 306).

Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

Los gerentes se interesan en el desempeño de la organización, es decir, los resultados finales acumulados de los procesos y actividades laborales de toda la organización. Es un concepto complejo, pero importante, y los gerentes necesitan entender los factores que contribuyen con un desempeño alto de la organización. Después de todo, no quieren (ni intentan) obtener un desempeño mediocre, sino desean que sus organizaciones, unidades o grupos de trabajo logren altos niveles de desempeño, sin importar la misión, las estrategias o las metas que se persiguen. (p. 465).

El desempeño laboral es un componente fundamental que se da en el colaborador o trabajador como evaluación por su desempeño en las empresas, por lo cual ayuda a implementar estrategias y afinar eficacias en su puesto de trabajo.

2.2.2.3. Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral, son diversas, explicadas según autores que se citan a continuación:

Chiavenato (2007) menciona las siguientes características, respecto al desempeño laboral:

- Mejora el nivel de desempeño por capacitaciones de sí mismo, todos los miembros de la organización o empresa actúan para incrementar el índice de desempeño.
- Genera consideración por el desempeño alcanzado como promociones y reconocimientos en un periodo establecido.

- Da a conocer en que factor se está fallando para demostrar que se requiere capacitar, por ello un óptimo desempeño es un indicio de que existe un gran potencial que no se aprovecha.
- Identifica los errores en el diseño de puesto: El bajo nivel de desempeño en un puesto es la clara revelación errónea de un mal puesto de trabajo, con la evaluación se mide eso.
- Capacidad de difundir sus propias ideas de manera efectiva ya sea grupal o individual, asimismo el buen desempeño se da en una buena comunicación.
- Alcanza niveles de conocimientos profesionales como técnicos también en áreas relacionadas en su puesto de trabajo, a la capacidad que tienden de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Capacidad del desarrollo eficaz en equipos o grupos de trabajos para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un clima laboral bueno que permita la conformidad de los colaboradores. (p. 155).

Por otro lado, Werther y Davis (2008) mencionan las siguientes características:

- Es un sistema que da a conocer las necesidades internas en cada área de la organización.
- Permite medir el grado en que están logrando las metas para cuales se establece la labor.
- Identificar las capacidades y habilidades del colaborador.
- Da énfasis a las necesidades de las capacitaciones y en el desarrollo de la empresa.
- Contribuye en el mejoramiento en aprovechar al máximo los recursos. (pp. 102-104).

De tal manera el desempeño laboral ayuda a identificar el nivel o grado de rendimiento del colaborador en una organización o empresa, por lo cual, si esto es bajo o alto, asimismo se dan las evaluaciones y capacitaciones para dar una retroalimentación para que se desarrolle con mejoramientos las habilidades del colaborador logrando sus metas y objetivos.

2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño laboral

Teoría del desempeño laboral de Chiavenato (2007).

Si el desempeño laboral son las actividades y conductas que demuestra el individuo al trabajar en una organización o empresa donde cumple las metas y objetivos, de tal manera para medir las actividades como comportamientos se da una evaluación de desempeño y los elementos del desempeño laboral.

Un aspecto importante del desempeño laboral, es la evaluación del desempeño, la cual Chiavenato (2007) lo define como: “Una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Por lo cual toda evaluación es un proceso para estudiar y juzgar el valor, excelencia, y cualidades de una persona” (p. 241).

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) al respecto dicen:

Es un proceso que establece las normas de éste y evalúa al colaborador para tomar decisiones de recursos humanos objetivas. Por lo cual la evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración. De tal manera esto contribuye a la organización o empresa, asimismo la justificación de la permanencia del colaborador en el puesto de trabajo que le brinda la empresa. (p. 296).

Por otro lado, Werther y Davis (2008) definen:

La evaluación del desempeño constituye el proceso donde se estima el rendimiento global del empleado, por lo cual es una contribución total a la organización, asimismo justifica su permanencia en la empresa, de tal manera si el desempeño es satisfactorio o que alcance niveles inesperados o que exceda de lo esperado debe ser alentador. (p. 302).

La evaluación de desempeño mide el resultado de los empleados, por la cual es el proceso que hace para determinar el grado de desempeño que permite ver el resultado del trabajo en sus objetivos, así mismo es una herramienta administrativa que se utiliza en las organizaciones o empresas en el área de recursos humanos.

Esta teoría, también considera importante los elementos del desempeño laboral, porque hoy en las organizaciones se han estudiado o miden el desempeño laboral como relacionado, partiendo de una dependencia de variedad factores, elementos, habilidades, características o competencias de acuerdo a los conocimientos y capacidades que demuestra el individuo aplicando en su puesto de trabajo.

Chiavenato (2007) define que se evalúa al individuo mediante factores anticipados en conceptos definidos y valorados que se presenta en dos factores:

Factor operativo: Demuestra el conocimiento de liderazgo, trabajo en equipo, exactitud, cantidad, calidad y trabajo.

Factor actitudinal: Demuestra disciplina, responsabilidad, actitud cooperativa, iniciativa, habilidad de seguridad, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y la discreción. (p. 406).

Por otra parte, Robbins (2005) menciona otra forma de pensar que los gerentes de las organizaciones deben considerar la competencia y habilidades recomendadas para llegar a las metas en su finalidad:

Habilidades técnicas, es el conocimiento que da como especialización en proceso de producción, conocimiento en software, comercio y ventas.

Habilidades humanas, es el desarrollo que da la motivación que ayuda al individuo en su puesto de trabajo dentro de la organización, así mismo el administrado asume el rol de líder con el fin de lograr los objetivos de la empresa para su beneficio de esta.

Habilidades conceptuales, demuestra que el individuo pueda entender que es lo quiere llegar la organización o empresa como meta u objetivo en un corto, mediano y largo plazo. (p. 12).

La evaluación es un proceso que también tiene en cuenta las características del individuo como su conocimiento sobre su trabajo o que tan bueno puede liderar en su puesto, como también sus valores que definen su integridad. Así mismo acorde a esto, el colaborador es calificado o evaluado.

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Productividad

Prokopenko (1989) dice:

La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. (p. 3).

Chiavenato (2007) dice:

Una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia, la eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos, mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos. (p. 13).

Compromiso

Robbins (2005) dice: “El compromiso es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización” (p. 34).

Chiavenato (2007) al respecto dice: “El compromiso es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes” (p. 78).

Cumplimiento de objetivos

Hernández (2011) dice: “El cumplimiento de objetivos de una organización se determinan en base a su plan inicial o su dirección estratégica, lo cual también incluye la respuesta a accidentes e imprevistos que surjan del medio en que se desempeña” (p. 24)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Autoestima.

Es el método de necesidades que tiene la persona para que este motivado, destacando la necesidad de logros en la empresa, lo cual, si el individuo tiene alto nivel de autoestima darán buenos resultados en su desempeño.

Calidad.

Se define calidad al momento de brindar algún producto o algún servicio, que cumplan los requisitos del cliente, verificando y siguiendo las inspecciones técnicas y haciendo las pruebas necesarias con la finalidad que no tengo ningún margen de error.

Capacitación del trabajador.

Son programas que hace la empresa como una retroalimentación, produciendo resultados favorables a la empresa en el desempeño, asimismo, son herramientas como instrumentos primordiales para mejorar la competitividad en las organizaciones.

Capacitaciones.

Se define las capacitaciones como cursos que se realizan para llenarse de conocimiento, de formar, de instruir, educar a alguien para la mejoría de cada persona y pueda estar apto para la ejecución de su propio trabajo.

Costumbres.

Es una práctica habitual, un hecho que de ser esporádico se convierte en constante o repetitivo, en común.

Cultura organizacional.

Son los valores y costumbres que se desarrollan dentro de un ambiente laboral, que guían la conducta de los trabajadores.

Desempeño laboral.

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Eficiencia.

Se define la eficiencia, es como lograr haciendo las tareas a realizar, utilizando, la habilidad, la capacidad y usando el mínimo tiempo y recursos posible para llegar a su meta deseada.

Satisfacción de trabajo.

Es el sentimiento favorable o desfavorable que se da en un conjunto de empleados que perciben en su trabajo, lo cual, si el empleado está insatisfecho tendrá una actitud negativa de su trabajo por lo contrario a esto tendrá una actitud positiva en su trabajo.

Trabajo en equipo.

Es el grupo de trabajadores que satisfacen el conjunto de necesidades donde se produce redesarrollo de procesos con objetivo en común, por lo cual generan una sinergia positiva con el esfuerzo conjunto del equipo.

Valores.

Son las convicciones propias de la persona, constituyen una cadena de moralidad que califica el desenvolvimiento de la persona a lo largo de su vida.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación elaborada es descriptivo correlacional debido a que determina si dos variables están asociadas o en qué nivel se asocian entre sí, sin tener una relación de causalidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman: “El estudio descriptivo correlacional explica las propiedades como también las características de cualquier fenómeno que se estudie o analice, asociando variables mediante un patrón predecible para un grupo o población que describe tendencias” (p. 93).

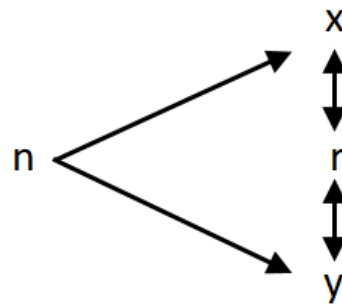
Asimismo, la investigación de acuerdo a los períodos de la recaudación de datos, se enmarca dentro de las indagaciones de tipo transversal, puesto que, este se ejecutó en un período único.

Hernández et al. (2014) señalan: “Los esquemas de indagación transaccional o transversal recolectan antecedentes en un solo período. Su intención es detallar variables e investigar su incidente e interrelación en un período dado. Es como tomar un retrato de algo que acontece” (p. 51).

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en su desarrollo es el diseño no experimental, porque no existe manipulación deliberada de variables, solo se describen, analizan y explican las variables en el contexto real.

Hernández et al. (2014) definen: “El tipo de estudio descriptivo se especifica, las características, las propiedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analiza” (p. 92).



- n: Tamaño de la muestra
- x: Cultura organizacional
- y: Desempeño laboral
- r: Correlación de las variables

3.2. Población y muestra

Población.

La población estuvo conformada por 30 colaboradores entre hombres y mujeres, pertenecientes de la asociación NGR Perú S.A.

Tabla 1

Descripción de la población de la empresa NGR Perú S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	12	40
Mujeres	18	60
Total	30	100

Hurtado y Toro (1998) define a la población como: “El total de las personas o elementos a quienes describe la investigación; es decir, todos los elementos que vamos a estudiar” (p. 42).

Balestrini (2006) señala a la población como un incorporado finito o infinito de individuos, casos o elementos, que muestran características frecuentes.

Muestra.

La muestra está conformada por los 30 colaboradores de la empresa NGR Perú S.A., siendo una muestra probabilística de tipo censal; probabilística, porque todos los sujetos tienen la probabilidad de ser parte de la muestra, y censal porque se consideró a la población como la muestra.

Hernández et al. (2001) señala que la muestra es: “Una parte o una cantidad pequeña de una población para someterlo a un estudio para analizar o experimentar, cuya característica primordial es que la muestra debe ser representativa de la población” (p. 4).

La muestra probabilística, según Hernández et al. (2014) en entendido como: “Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (p. 175).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general.

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Hi: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Hipótesis específicas.

H₁. La calidad se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

H₂. La identidad se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

H3. La contribución personal se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Según Hernández et al. (2014) una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación.

Definición conceptual de la variable cultura organizacional

Chiavenato (2015) menciona:

La cultura organizacional no es algo palpable, solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias, en este sentido, es parecida a un iceberg, en la parte superior, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Casi siempre los elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En la segunda parte están los elementos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. (p. 123).

Definición operacional de la cultura organizacional.

La variable cultura organizacional es una variable que se mide en función de tres dimensiones, siete indicadores, tres para la dimensión calidad, dos para la dimensión identidad y dos para la dimensión contribución personal; asimismo, estas dimensiones constituyen un cuestionario de 21 ítems, los cuales nos darán a conocer, la percepción de la cultura organizacional de los colaboradores del área de finanzas de la empresa NGR Perú S.A.

Tabla 2

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Calidad	- Valores organizacionales			
	- Desarrollo tecnológico	Del 1 al 9		Bueno
	- Personal competente		1: Nunca	98 – 105
Identidad	- Identificación con los objetivos		2: Casi nunca	Regular
	- Identificación con los fines de la organización	Del 10 al 15	3: A veces	82 – 98
	- Preparación laboral		4: Casi siempre	
Contribución Personal	- Valoración de la calidad del trabajo	Del 19 al 21	5: Siempre	Malo 75 – 82

Definición conceptual del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) menciona:

Son las conductas del trabajador en busca de los objetivos que se fija, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, demostrando las características entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúa con la naturaleza del trabajo dentro de la organización. (pp. 243 - 244).

Definición operacional del desempeño laboral.

La variable desempeño laboral es una variable que se mide en función de tres dimensiones, nueve indicadores, tres para la dimensión productividad, tres para la dimensión compromiso y tres para la dimensión cumplimiento de

objetivos; asimismo, estas dimensiones constituyen un cuestionario de 27 ítems, los cuales nos permitirán conocer, la percepción del desempeño laboral de los colaboradores del área de finanzas de la empresa NGR Perú S.A.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Productividad	- Eficacia	Del 1 al 9		Bueno
	- Logros			112 – 135
	- Tiempos		1: Nunca	
Compromiso	- Apoyo	Del 10 al 18	2: Casi nunca	Regular
	- Identificación		3: A veces	98 – 112
	- Iniciativa		4: Casi siempre	
Cumplimiento de objetivos	- Alcances	Del 19 al 27	5: Siempre	Malo
	- Metas			78 – 98
	- Herramientas			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación.

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del método cuantitativo porque se hace uso de la estadística para poder medir las variables de estudio.

Hernández et al. (2014) al respecto dice: “El método cuantitativo realiza la recolección de datos para probar las hipótesis en base en la medición y el análisis estadístico, tiene como finalidad establecer pautas de comportamientos y probar teorías” (p. 18).

Por otra parte, se utilizó el método analítico, porque se hizo uso de la descomposición de todo en sus partes, donde se estudió el fenómeno y se

dividió en sus partes para estudiarlo cada una de ellas, donde la primera variable y de igual manera la segunda variable con sus dimensiones fue estudiado para sacar las conclusiones del estudio.

Al respecto, según Bernal (2010) dice: “Este proceso cognoscitivo se basa en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de sus partes del todo para estudiarlas en formas individuales” (p. 60).

Técnicas de investigación.

En la investigación, se usó la técnica de recolección de datos en base a la encuesta, por la cual esta técnica ayudo a recoger y analizar a los colaboradores, por ende, por esta técnica pedir información a través de instrumento para la investigación.

Bernal (2010) menciona: “Una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p. 194).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.

La recaudación de los datos del ejemplar exigió la preparación de dos instrumentos de recaudación de fundamentos, uno para evaluar la cultura organizacional y otra para medir el desempeño laboral. Dichos instrumentos fueron perfilados por el investigador y sometidos a los criterios de validez y confidencialidad antes de su aplicación.

Respecto al cuestionario, consiste en un acumulado de interrogaciones en relación a una o más variables a medir. Debe estar relacionado con el planteamiento del problema e hipótesis se interpreta inicialmente las interrogantes y posteriormente sobre las características ansiadas de este tipo de herramienta; asimismo, como los argumentos en los cuales se logran gestionar las preguntas. (Hernández et al. 2014, p. 44)

Instrumento de cultura organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cultura organizacional.
Autor	: Jhair Josías Salazar Pimentel
Procedencia	: Perú.
Año	: 2019
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: Aproximadamente 20 minutos.
Aplicación	: Colaboradores.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero.

Descripción.

El cuestionario es una herramienta, que se utiliza para medir las tres dimensiones de la cultura organizacional dentro de una organización como son: calidad, identidad y contribución personal. Consta de 21 ítems. Para la sucesión de contestaciones se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede adquirir del instrumento es de 105 puntos.

Normas de aplicación.

La aplicación fue de carácter individual, donde cada unidad de análisis evaluado tiene cinco opciones de marcar en cada una de las oraciones, resaltando la confidencialidad de los resultados. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación.

Para conceptuar los resultados, se debe suma los puntajes generales por dimensión y, asimismo, un total general del instrumento, luego se sitúa en la tabla de puntajes considerando el 75% de la desviación estándar, para establecer los niveles de la cultura organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento del desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre	: Desempeño laboral.
Autor	: Jhair Josías Salazar Pimentel
Procedencia	: Perú.
Año	: 2019
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: Aproximadamente 20 minutos.
Aplicación	: Colaboradores.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero.

Descripción.

El cuestionario es una herramienta, que se utiliza para medir las tres dimensiones del desempeño laboral dentro de una organización como son: productividad, compromiso, cumplimiento de objetivos. Considerándose un total de 27 ítems. Las puntuaciones de las contestaciones se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima del instrumento es de 135 puntos.

Normas de aplicación.

La aplicación fue de carácter individual, donde cada unidad de análisis evaluado tiene cinco opciones de marcar en cada una de las oraciones,

resaltando la confidencialidad de los resultados. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación.

Para conceptuar los resultados, se debe suma los puntajes generales por dimensión y, asimismo, un total general del instrumento, luego se sitúa en la tabla de puntajes considerando el 75% de la desviación estándar, para establecer los niveles de la cultura organizacional y de sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.

Los antecedentes se examinaron mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y por las asociaciones de indagación de mercados, el SPSS en la versión 23. La información que se consiguió fue procesada con el fin de crear resultados para después proceder con el análisis y tabulación de los datos.

Para estudiar la conducta de los datos recolectados y validar potenciales dificultades en ellos, se procedió a la preparación del análisis exploratorio de datos. Este análisis permitió confirmar algunos supuestos significativos (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) en los datos.

El estudio descriptivo de las variables, se obtuvieron los puntajes y se establecieron sus medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, se demostró las tablas y figuras por variable.

Se realizo en análisis de dispersión de los datos, con la prueba de normalidad para determinar si el estadístico a aplicar es paramétrico o no paramétrico.

Posteriormente se realizo la contrastación de las hipótesis, mediante un análisis estadístico inferencial.

Finalmente se realizaron la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento.

Validez del instrumento de cultura organizacional

La validez del instrumento de cultura organizacional, se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido. A continuación, se presenta los resultados que se obtuvieron.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de cultura organizacional.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

La validez del instrumento de desempeña laboral, se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido. A continuación, se presenta los resultados que se obtuvieron.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1 Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de cultura organizacional.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la cultura organizacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	21

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.890 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de desempeño laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	27

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.803 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptivos de la variable cultura organizacional.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	18	60,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

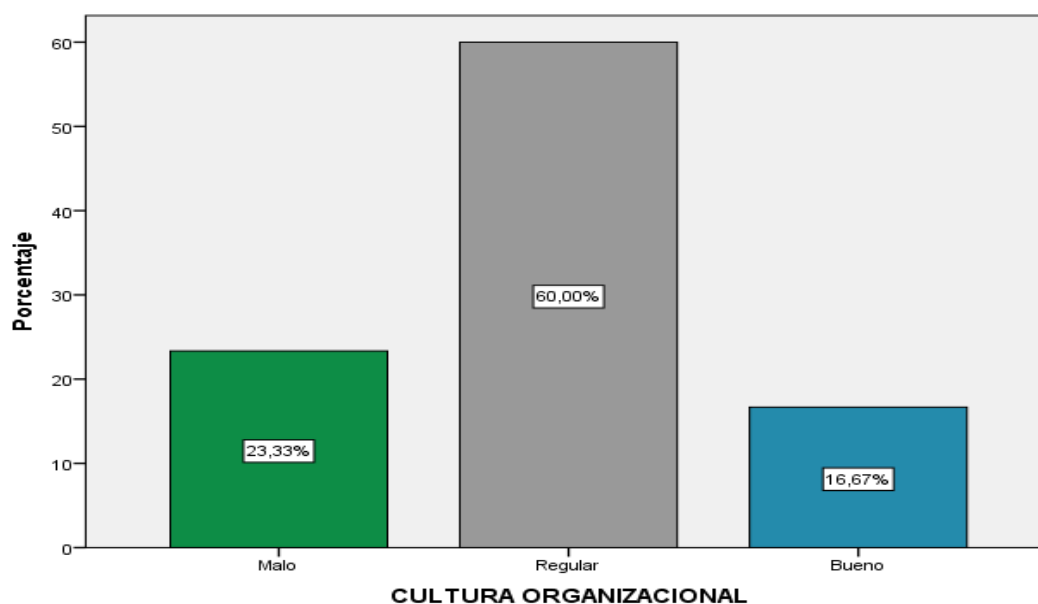


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional.

Interpretación.

Se aprecia en la figura 1 que 18 colaboradores encuestados que representan el 60% consideran a la cultura organizacional en un nivel regular, 7 colaboradores encuestados que equivalen al 23.33% lo consideran en un nivel malo y 5 los colaboradores encuestados que representan el 16.67% lo consideran en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	15	50,0
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

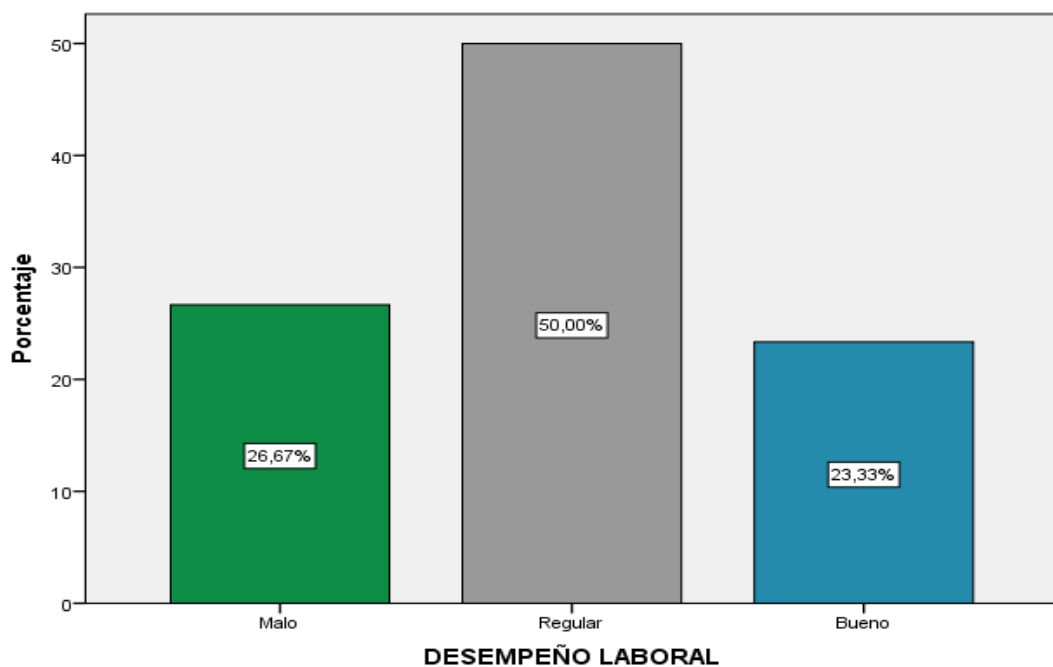


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

Interpretación.

Se aprecia en la figura 2 que 15 colaboradores encuestados que representan el 50% consideran al desempeño laboral en un nivel regular, 8 colaboradores encuestados que equivalen al 26.67% lo consideran en un nivel malo y 7 de los colaboradores encuestados que representan el 23.33% lo consideran en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable cultura organizacional.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión calidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	13,3
Regular	20	66,7
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

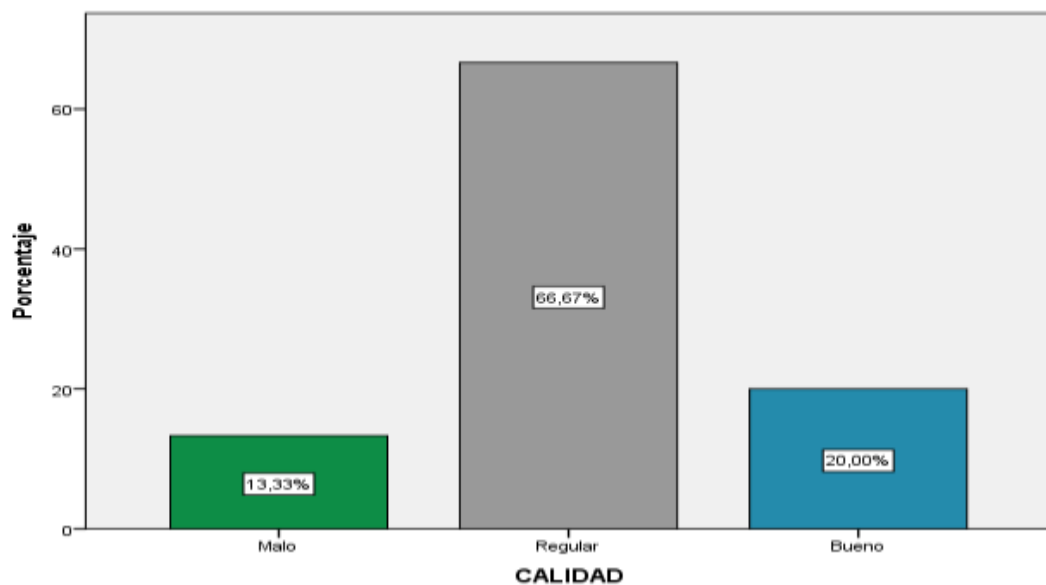


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión calidad.

Interpretación.

Se aprecia en la figura 3 que 20 colaboradores encuestados que representan el 66.67% consideran a la dimensión calidad en un nivel regular, 6 colaboradores encuestados que equivalen al 20% lo consideran en un nivel bueno y 4 de los colaboradores encuestados que representan el 13.33% lo consideran en un nivel malo.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión identidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	13	43,3
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

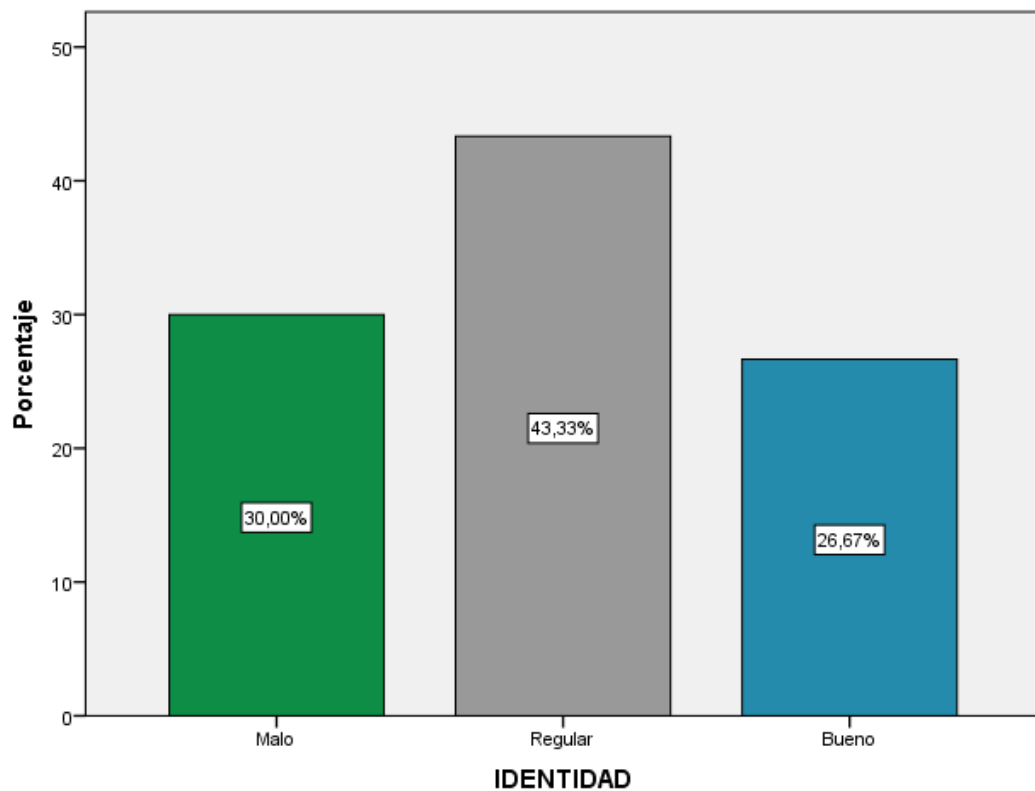


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión identidad.

Interpretación.

Se aprecia en la figura 4 que 13 colaboradores encuestados que representan el 43.33% consideran a la dimensión identidad en un nivel regular, 9 colaboradores encuestados que equivalen al 30% lo consideran en un nivel malo y 8 de los colaboradores encuestados que representan el 26.67% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión contribución personal

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	18	60,0
Bueno	3	10,0
Total	30	100,0

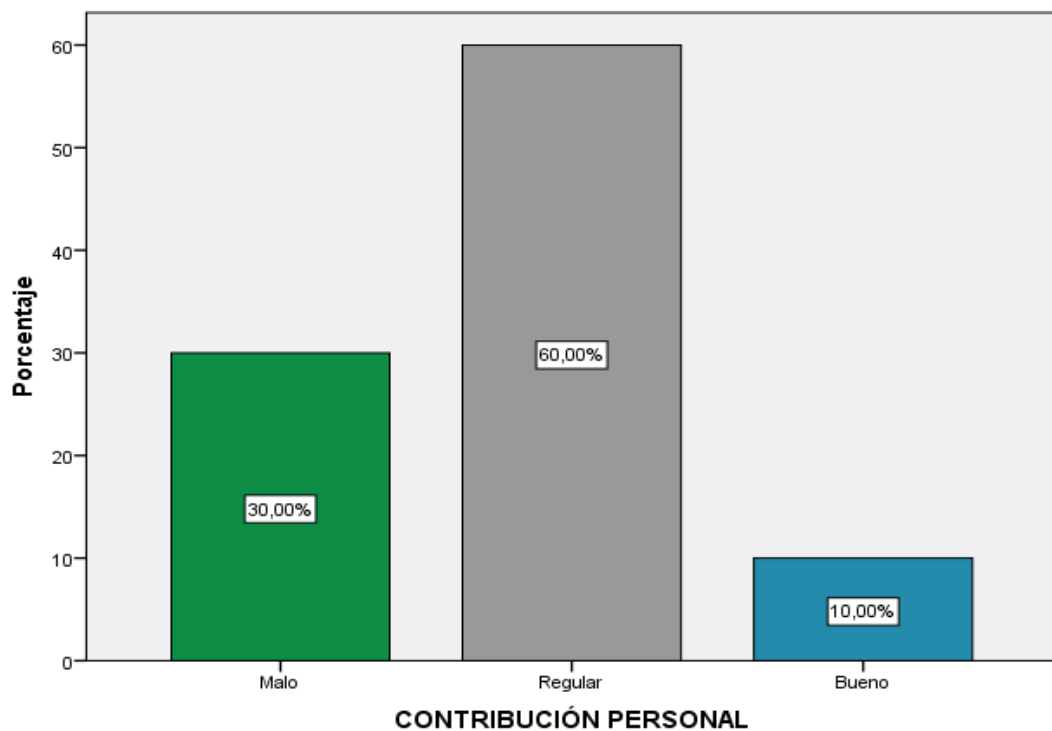


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión contribución personal.

Interpretación.

Se aprecia en la figura 5 que 18 colaboradores encuestados que representan el 60% consideran a la dimensión contribución personal en un nivel regular, 9 colaboradores encuestados que equivalen al 30% lo consideran en un nivel malo y 3 de los colaboradores encuestados que representan el 10% lo consideran en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión productividad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	14	46,7
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

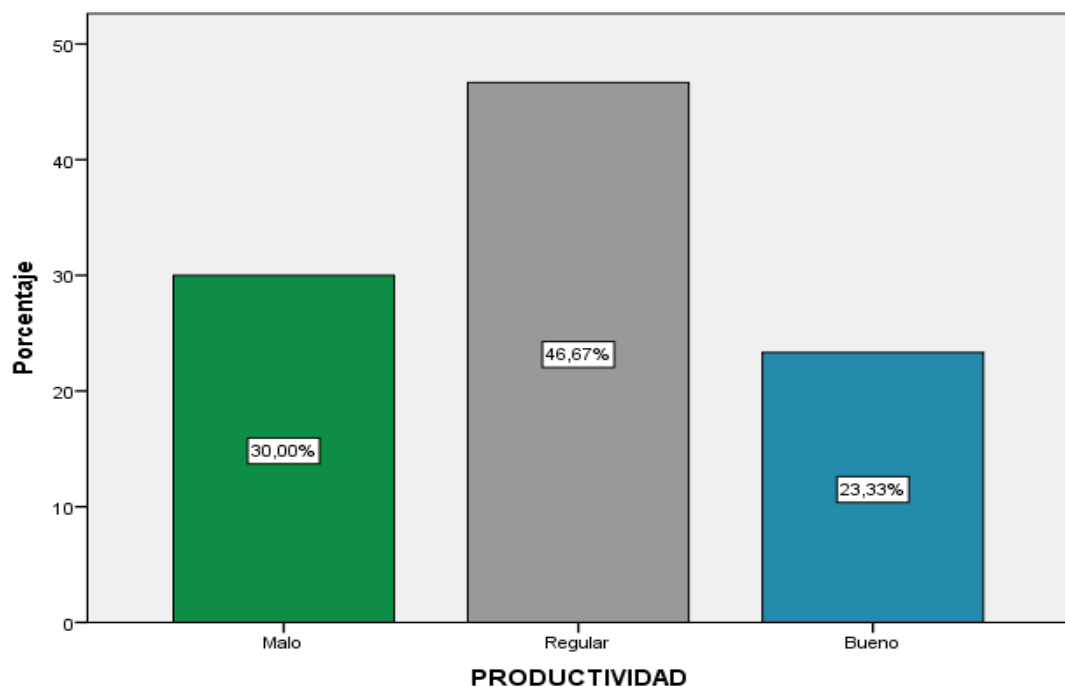


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión productividad

Interpretación.

Se aprecia en la figura 6 que 14 colaboradores encuestados que representan el 46.76% consideran a la dimensión productividad en un nivel regular, 9 colaboradores encuestados que equivalen al 30% lo consideran en un nivel malo y 7 de los colaboradores encuestados que representan el 23.33% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	20	66,7
Bueno	3	10,0
Total	30	100,0

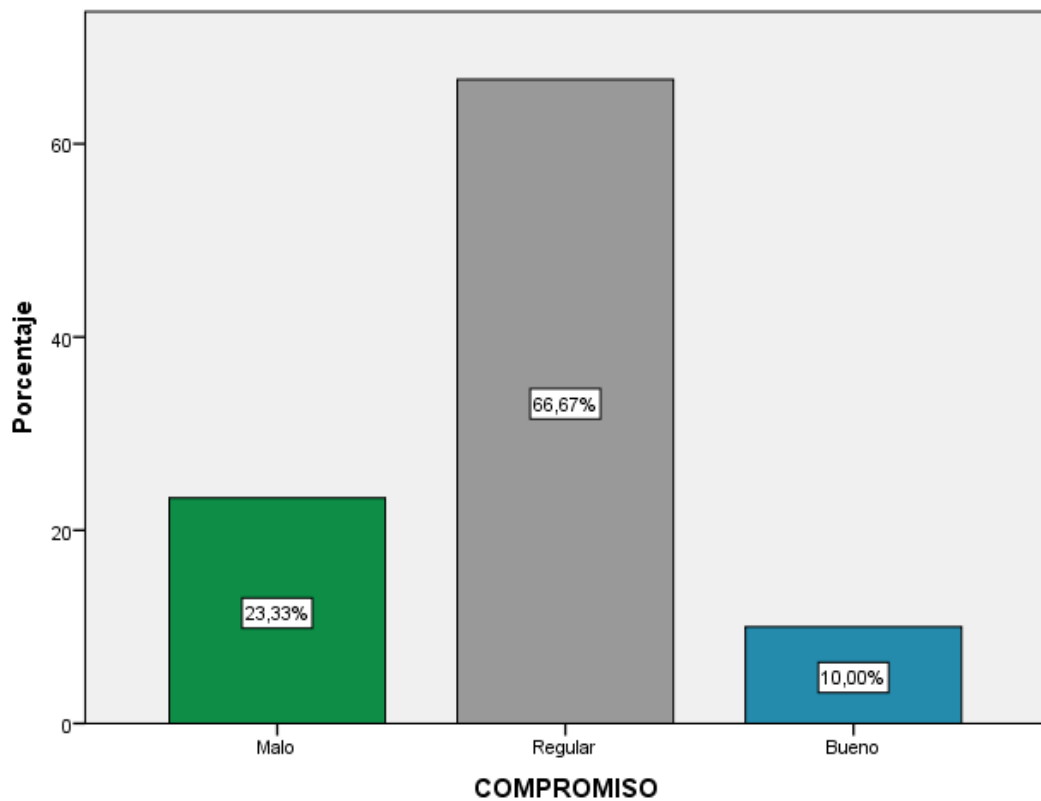


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión compromiso

Interpretación.

Se aprecia en la figura 7 que 20 colaboradores encuestados que representan el 66.67% consideran a la dimensión compromiso en un nivel regular, 7 colaboradores encuestados que equivalen al 23.33% lo consideran en un nivel malo y 3 de los colaboradores encuestados que representan el 10% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión cumplimiento de objetivos

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	17	56,7
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

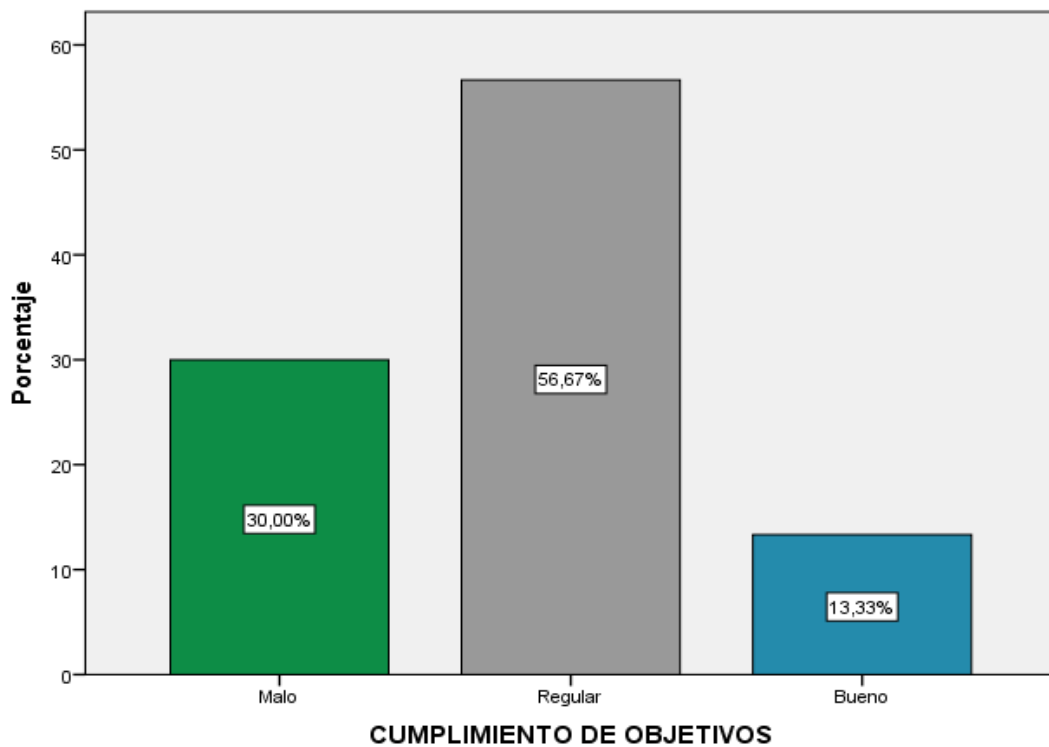


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión cumplimiento de objetivos

Interpretación.

Se aprecia en la figura 8 que 17 colaboradores encuestados que representan el 56.67% consideran a la dimensión cumplimiento de objetivos en un nivel regular, 9 colaboradores encuestados que equivalen al 30% lo consideran en un nivel malo y 4 de los colaboradores encuestados que representan el 13.33% lo consideran en un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 16

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Cultura organizacional	Desempeño laboral							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Malo	4	13.3%	3	10.0%	1	3.3%	8	26.7%
Regular	3	10.0%	11	36.7%	1	3.3%	15	50.0%
Bueno	0	0.0%	4	13.3%	3	10.0%	7	23.3%
Total	7	23.3%	18	60.0%	5	16.7%	30	100.0%



Figura 9. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Interpretación.

La tabla 16 y figura 9 muestran la descripción referente a las variables cultura organizacional y desempeño laboral, donde se observa que el 13.3% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Asimismo, 60% de los encuestados refieren que esta relación es regular, mientras que el 6.7% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación positiva inversa entre las variables de estudio, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

Ha: La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal.

Tabla 17

Resultados de la prueba de normalidad de desempeño laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,085	30	,200*	,278	30	,265

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla 17 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable desempeño laboral, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > 0.05$); dicho resultado permite determinar aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general.

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Hi: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 18

Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,702*
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral, con un estadístico R de Pearson de ,702**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

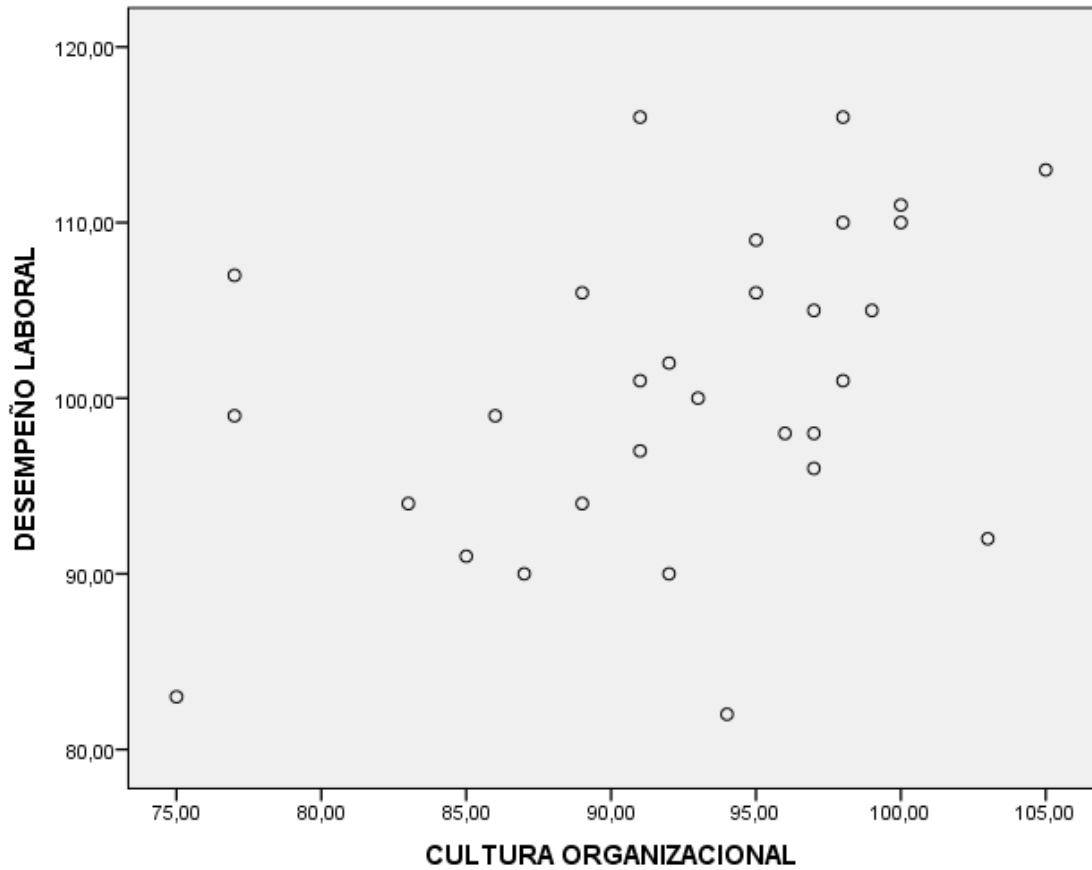


Figura 10. Gráfico de dispersión de las variables cultura organizacional y desempeño laboral

Interpretación.

La figura 10 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019. Es decir, a mayores puntajes en la variable cultura organizacional mayores serán los puntajes de la variable desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. La calidad no se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

H₁. La calidad se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 19

Resultados de correlación entre la calidad y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Calidad	Correlación de Pearson	,608*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación.

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión calidad y la variable desempeño laboral, con un estadístico R de Pearson de ,608**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. La identidad no se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

H₂. La identidad se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultados de correlación entre la identidad y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Identidad	Correlación de Pearson	,794*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación.

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión identidad y la variable desempeño laboral, con un estadístico R de Pearson de ,794**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. La contribución personal no se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

H₃. La contribución personal se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultados de correlación entre la contribución personal y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Contribución personal	Correlación de Pearson	,682*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión contribución personal y la variable desempeño laboral, con un estadístico R de Pearson de ,682**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPITULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de cultura organizacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.890; mientras que el instrumento de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.803 mayor que el 0.75, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser sumamente confiables para el recojo de información de la muestra, lo que permite continuar con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la comparación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.702, a un nivel de significancia de 0.000. Es decir, existe una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Ureta (2018) en su tesis: “Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018” que concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral, es por ello, que si la cultura organizacional en sus diferentes factores, en especial artefactos y supuestos básicos, tienen cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo, también se contrasta con los resultados de Román (2017) en su tesis: “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” que concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores y que al mejorar la cultura organizacional se verán cambios positivos en el desempeño laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.608 a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al 0.05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las la calidad y el desempeño laboral, dichos resultados se contrasta con los

resultados obtenidos por Román (2017) en su tesis: “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” donde concluye que la calidad de la cultura organizacional se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir, al fortalecer la calidad de los valores institucionales se verán cambios positivos en el desempeño laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman de 0.794, a un nivel de significancia 0.000 que es menor al 0.05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la identidad y el desempeño laboral, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Román (2017) en su tesis: “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” que concluye que la identidad de la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual al mejorar la identificación de los trabajadores con la empresa se verán cambios positivos en el desempeño laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.682, a un nivel de significancia de 0.000, lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la contribución personal y el desempeño laboral, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Román (2017) en su tesis: “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” que concluye que las contribuciones personales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual el establecimiento de normas institucionales que sean claras y orientadas a la mejora de trabajo en equipo producirán cambios favorables en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.2. Conclusiones.

Primero. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A., mediante un Rho de Spearman de 0.702, a un nivel de significancia 0.000 que es menor al 0.05. Se concluye que si existe una buena cultura organizacional en la empresa entonces mejora los niveles de desempeño laboral de los colaboradores del área de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú.

Segundo. Existe relación significativa entre la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A., mediante un Rho de Spearman de 0.608, a un nivel de significancia 0.000 que es menor al 0.05. Se concluye que si la empresa se preocupa por mejorar la calidad de la cultura organizacional entonces mejora los niveles de desempeño laboral de los colaboradores del área de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú.

Tercero. Existe relación significativa entre la identidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A., mediante un Rho de Spearman de 0.794, a un nivel de significancia 0.000 que es menor al 0.05. Se concluye que si los colaboradores se identifican con la empresa u organización entonces mejora los niveles de desempeño laboral de los colaboradores del área de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú.

Cuarto. Existe relación significativa entre la contribución personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A., mediante un Rho de Spearman de 0.682, a un nivel de significancia 0.000 que es menor al 0.05. Se concluye que si se valora la contribución personal de los colaboradores en la empresa entonces mejora los niveles de desempeño laboral de los colaboradores del área de la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú.

5.3 Recomendaciones.

Respecto a la conclusión 1, se recomienda la implementar plan de sensibilización que consista en talleres y dinámicas que permita conocer a los colaboradores la historia de la empresa, la idiosincrasia, sus valores, sus creencias, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa para cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

Actividades

- Organizar el plan de sensibilización.
- Implementar los lineamientos del plan de sensibilización.
- Buscar un capacitador experto en el tema de cultura organizacional que busque mejorar los elementos de la cultura en la empresa.
- Buscar la participación de todos los agentes de la empresa, desde la parte gerencial hasta los operarios.

Respecto a la conclusión 2, se recomienda establecer políticas enfocadas a la mejora de la calidad en la empresa, en términos de eficiencia, eficacia, capacitación, entre otros que permitan mejorar los niveles de desempeño de los colaboradores.

Actividades

- Realizar las políticas con la participación de todos los colaboradores.
- Concientizar a los colaboradores el cumplimiento de la política que busque mejorar la calidad de los procesos y servicios de la empresa.

Respecto a la conclusión 3, se recomienda implementar en el plan de sensibilización temática que estén relacionados con símbolos, cultura, valores, normas, creencias, que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Actividades

- Buscar expertos en el tema de elementos de cultura organizacional.
- Comprometer a todos los colaboradores de la empresa su participación.
- Realizar dinámicas relacionadas con la identificación de símbolos, cultura, valores, normas, y otros que se desarrollan en la empresa.

Respecto a la conclusión 4, se recomienda en el plan de sensibilización incluir el cumplimiento de las normas institucionales, que sean orientadas a la mejora del trabajo en equipo que producirán cambios favorables en el desempeño de los colaboradores.

Actividades

- Crear concientización del cumplimiento de las normas de la organización.
- Velar por el cumplimiento de las normas y los documentos de manejo de personal de la empresa.

REFERENCIAS

- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora un proyecto de investigación* (7ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Consultores Asociados.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Brown, A. y Geddes, L. (2006). *Importancia de la identidad corporativa*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz, A. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa P&D Andina S.A. Jequetepeque* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8041/cruzmiranda_alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deming, E. (1989). *Calidad, conceptos y filosofía*. México: McGraw-Hill.
- Durham N. (1984). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. Madrid, España: Grao.
- Dutton J. y Dukerich, J. (1991). Mirarse al espejo: imagen e identidad en la adaptación organizacional. *Academy of Management Journal*. 34(3), 517-554.
- Falcones, G. (2014). *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/Tesis%20Cultura%20organizacional.pdf>

Fernández, I. (2008). *Competencias personales para el alto desempeño*. Madrid, España: Pirámide.

Figuroa, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuroa-Leyvi.pdf>

García, S y Dolan, S (1997). *La dirección por valores*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Gasalla, J. (2008). *La nueva dirección de personas: La clave para el éxito personal y profesional*. Madrid, España: Pirámide.

Granell, H. (1997). *Éxito gerencial y Cultura*. Caracas, Venezuela: IESA.

Guevara, F. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador* (Tesis doctoral). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8968/Calero_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, S. (2011). *Introducción de la administración: Teoría general administrativa origen, evolución y vanguardia* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, Z. (2015). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I Naylamp-Chiclayo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2284/Tesis%20de%20Hern%C3%A1ndez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista. L. (2014). *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill. Interamericana.

Hurtado, I. y Toro, J. (1998). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio* (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme editores.

Jiménez, J. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa humana S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11614/Trabajo%20de%200 Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11614/Trabajo%20de%200%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juran, J. (1993). *Manual de control de calidad* (2ª ed.). Madrid, España: Pirámide.

Keith, D. y Newstrom, J. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo* (10ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Meyer, J. y Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61 – 98.

Paredes, J. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Vaud confecciones* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7848/1/T-UCE-0007-335i.pdf>

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad: Manual práctico*. Ginebra, Suiza: Oficina internacional del trabajo.

Reyna L, Campos E, Martínez K (2015). *El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.itcelaya.edu.mx> › ojs › index.php › raites › article › download

Robbins, S. (2005). *Administración* (5ª ed.). México: Prentice Hall.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson educación.

Román, P. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf

Ureta, F. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625160/Ureta_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las empresas*. México. McGraw-Hill. Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cuál es la relación de la calidad y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de la identidad y el desempeño laboral en la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la calidad y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral en la</p>	<p>Hipótesis general: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas. La calidad se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.</p> <p>La identidad se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas</p>	Variable 1: Cultura organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Valores organizacionales - Desarrollo tecnológico - Personal competente 	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bueno 98 – 105 Regular 82 – 98 Malo 75 – 82
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con los objetivos. - Identificación con los fines de la organización. 		
Contribución personal	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación laboral. - Valoración de la calidad del trabajo 					
Variable 2: Desempeño laboral						

<p>unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de la contribución personal y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019?</p>	<p>unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la contribución personal y el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. - 2019.</p>	<p>en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.</p> <p>La contribución personal se relaciona con el desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Productividad</p> <p>Compromiso</p> <p>Cumplimiento de objetivos.</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Logros - Tiempos - Apoyo - Identificación - Iniciativa - Alcances - Metas - Herramientas 	<p>Escala de medición</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Bueno 112 – 135</p> <p>Regular 98 – 112</p> <p>Malo 78 – 98</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>			
<p>Nivel: Relacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 30 colaboradores.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico, seleccionada con la técnica de muestreo</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de cultura organizacional</p> <p>Variable 1: Desempeño laboral</p>	<p>Descriptiva: Promedio, mediana, moda y desviación estándar</p> <p>Inferencial: Rho de Spearman</p>			

	censal. Tamaño de muestra: 30 colaboradores.	Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral	
--	--	---	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene frases relativamente cortas, que permiten hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ellos debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como piensas o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

	PUNTAJES				
	1	2	3	4	5
CALIDAD					
1. Cumples con el reglamento interno de la empresa.					
2. Respetas las reglas de la empresa.					
3. Tomas decisiones en base a tus valores.					
4. Cuentas con las herramientas adecuadas.					
5. Te capacitas para el uso de las herramientas.					
6. La tecnología con la que trabajas es adecuada.					
7. Cuentas con las habilidades necesarias para tu cargo.					
8. Te consideras capaz para el desarrollo de tus funciones.					
9. Utilizas tu experiencia previa para el desarrollo de tus funciones.					
IDENTIDAD					
10. Te identificas con los objetivos.					
11. Tienes los objetivos plenamente identificados.					
12. La ejecución de tus actividades cumple con los objetivos.					
13. Te identificas con los fines de la empresa.					
14. Sientes que eres parte de la organización.					
15. La organización comunica oportunamente sus fines.					
CONTRIBUCION PERSONAL					
16. Tu preparación es acorde a las necesidades de la					

organización.					
17. Calificas en el perfil de tu cargo.					
18. Demuestras tu profesionalismo ante la ejecución de actividades.					
19. La organización valora tu trabajo.					
20. Evalúan tu calidad laboral.					
21. Consideras que la calidad de tu trabajo es óptima.					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene frases relativamente cortas, que permiten hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ellos debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como piensas o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

	PUNTAJES				
	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD					
1. Cumples tus metas en el tiempo estipulado.					
2. Tus cumplimientos son satisfactorios.					
3. Tus objetivos son logrados totalmente.					
4. Cumple sus objetivos a largo plazo.					
5. Utilizan estrategias para el cumplimiento de las metas.					
6. No siempre se cumplen los logros.					
7. Cumples a tiempo las actividades asignadas.					
8. Al término de tu día laboral te falta el tiempo.					
9. Terminas el día con todas las actividades cumplidas.					
COMPROMISO					
10. Brindas apoyo a los demás miembros de la Organización.					
11. Sientes el apoyo de tus compañeros ante determinados casos.					
12. Los problemas más complicados se resuelven en colectivo.					
13. Si una actividad me demanda mayor tiempo no me afecta.					
14. Colaboro en lo que se necesite aun si no es mi área.					
15. Si la actividad no es mi responsabilidad no la realizo.					
16. Si veo un problema que puedo resolver doy mi apoyo.					

17. Ante cualquier eventualidad yo tomo la iniciativa.					
18. No suelo comprometerme más de la cuenta.					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS					
19. En el trabajo entrego todos mis conocimientos.					
20. Si no puedo ante un problema solicité apoyo.					
21. Cuento con la capacidad necesaria para mi trabajo.					
22. Me propongo cumplir mis metas.					
23. Los objetivos son inalcanzables.					
24. No tengo la obligación de cumplir todos los objetivos de la empresa.					
25. Cuento con las herramientas necesarias para mi trabajo.					
26. Me faltan componentes para ejecutar mis actividades.					
27. No cuento con la comodidad necesaria.					

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos.

Validación del instrumento CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 2014

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

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


Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz
INVESTIGACION

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 2014

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

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


Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz
INVESTIGACION

Validación del instrumento Cultura Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: PANOS CHANG, TORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: PANOS CHANG, TORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin interface in a Google Chrome browser. The main content area shows the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE FINANZAS EN LA EMPRESA NGR PERU SA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
JHAIR JOSIAS SALAZAR PIMENTEL

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) shows a total similarity index of 21%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity Percentage
1	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	15%
2	docplayer.es Fuente de Internet	6%

At the bottom of the page, the status bar indicates: "Página: 1 de 110", "Número de palabras: 19175", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado".

Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Miércoles ,15 de Mayo de 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado al Sr JHAIR JOSIAS SALAZAR PIMENTEL Identificado con DNI N°47401589, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación de la tesis "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE FINANZAS EN LA EMPRESA NGR SA – LIMA"

Estas actividades las realizo en Av. Camino Real 1801- A4. Zona Industrial San Pedrito, Santiago de Surco – Lima

El Sr Jhair Josias Salazar Pimentel, ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Atentamente.

Jefe Directo. Diego Herrera Lazarte.

Av. Camino Real 1801 - A4. Zona Industrial San Pedrito, Santiago de Surco, Lima.

Anexo 6. base de datos

I13																																		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
1	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014	VAR0 0015	VAR0 0016	VAR0 0017	VAR0 0018	VAR0 0019	VAR0 0020	VAR0 0021	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	5	4	4	4	1	5	3	4	4	4	3	
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	2	4	5	3	3
7	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	
8	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4	3	4	2	2	1	
9	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	
10	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
12	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	
13	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	
14	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	3	4	5	5	
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	3	4	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	
17	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	4	2	5	5	5	5	
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
20	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	
21	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	2	4	5	4	4
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4
24	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	
25	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
27	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	2	4	4
28	5	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
29	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5

SPS - ENCUESTAS [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 8

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Σ Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

I13 5

	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	
	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0		
1	0016	0017	0018	0019	0020	0021	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2	2	
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	5	1	2	4	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
5	4	5	5	3	2	4	5	5	4	4	4	1	5	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	5	5	3	4	1	2	3	3	3	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	2	4	5	3	3	4	3	2	3	4	2	5	3	5	5	2	1	5	1	1
7	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	2	4	3	4	2	
8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4	3	4	2	2	1	3	1	1	2	3	3	5	3	5	5	1	5	4	1	2	
9	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	2	4	2	3	
10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	
11	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	
12	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	2	3	4	2	2	
13	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	2	1	4	3	3	
14	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	5	3	4	5	5	5	5	5	2	4	4	2	4	5	5	5	1	1	5	1	2	
15	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	3	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	2	3	4	2	3	
16	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	5	1	5	4	2	5	4	5	5	2	4	3	4	2	
17	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	3	1	3	2	3	1	
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	1	1	5	1	1	
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	2	5	4	3	5	5	5	5	2	2	5	2	3	
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	2	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	2	5	4	5	5	1	4	2	3	
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	1	5	5	1	5	4	4	4	1	1	4	4	1	
24	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	2	4	4	2	5	4	5	5	2	2	4	4	3	
25	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	1	2	5	3	2	
26	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
27	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	2	4	4	5	2	5	5	1	5	5	5	5	2	1	3	3	4	
28	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	
29	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	5	5	4	5	1	4	3	2	5	4	4	5	1	2	3	3	3	

Listo