



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y rendimiento laboral en la “cevichería  
Megalodón” Trujillo, 2021

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTOR(ES):**

Navarro Vidarte, Andrea Armandina (ORCID: 0000-0002-6188-3287)

Roncal Castillo, Arturo Sacarias (ORCID: 0000-0002-1352-4888)

#### **ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

Andrea Navarro Vidarte

A Dios porque nunca me soltó de su mano y me mantuvo perseverante pese a todas las dificultades, a mi pequeño hijo Fabrizio, a mis padres por todo su amor y apoyo, en especial a mi mamá Shirley en el cielo.

A los Sres. Roberto y Amparo, abuelitos de mi hijo por su constante apoyo y motivación.

Arturo Sacarias Roncal Castillo

Dedico la presente tesis a nuestro señor Dios por darme salud en un año muy difícil para la humanidad entera, por guiarme a paso firme en mis metas trazadas sin renunciar a ellas. A mi esposa Jakeline Ticle Quipas por su apoyo constante en mi formación profesional, a mis hijos Diego y Luana, a mi madre, hermanos y suegros.

## AGRADECIMIENTO

A la Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra por la asesoría brindada en la elaboración de la presente tesis, a nuestros docentes de la universidad Cesar Vallejo por el aporte académico brindado en nuestra etapa de estudiantes, a nuestra compañera Karina Vergara por el apoyo brindado.

Agradecer de manera especial a nuestra familia, por creer y confiar en nosotros durante estos 5 años académicos.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de ilustraciones.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución de frecuencia de cultura organizacional.....	23
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencia dimensión creencias de la variable cultura organizacional.....	24
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencia dimensión valores de la variable cultura organizacional.....	25
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencia de rendimiento laboral .....	26
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencia rendimiento en la tarea de la variable rendimiento laboral .....	27
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencia rendimiento en el contexto de la variable rendimiento laboral. ....	28
<b>Tabla 7</b> Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman .....	29
<b>Tabla 8</b> Matriz de Operacionalización.....	44
<b>Tabla 9</b> Instrumento de la Variable1 .....	53
<b>Tabla 10</b> Instrumento de la variable 2.....	55

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ilustración 1. Diagrama de barras de cultura organizacional .....	23
Ilustración2. Diagrama de barras de creencias de la variable cultura organizacional .....	24
Ilustración 3 Diagrama de barras de valores de la variable cultura organizacional.....	25
Ilustración 4 Diagrama de barras de rendimiento laboral .....	26
Ilustración 5 Diagrama de barras de rendimiento en la tarea de la variable rendimiento laboral. ....	27
Ilustración 6 Diagrama de barras de rendimiento en el contexto de la variable rendimiento laboral .....	28
Ilustración 7 VALIDACIÓN DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL, EXPERTO DR. José Guevara.....	56
Ilustración 8 VALIDACION DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL, EXPERTO. Dr. José Guevara. ....	57
Ilustración 9 VALIDACION DE VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL, EXPERTO. Dr. Segundo Soto. ....	58
Ilustración 10 VALIDACION DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL, EXPERTO. Dr. Segundo Soto. ....	59
Ilustración 11 VALIDACION DE VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL, EXPERTO. Dra. Miryam Roncal Zavaleta. ....	60
Ilustración 12 VALIDACION DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL, EXPERTO. Dra. Miryam Roncal Zavaleta.....	61
Ilustración 13 cuestionario convertido a formulario google.....	62
Ilustración 14 Autorización de la empresa. ....	63
Ilustración 15 Alfa de cronbach de la variable rendimiento laboral .....	64
Ilustración 16 Alfa de cronbach de la variable cultura organizacional.....	64
Ilustración 17 Matriz de datos.....	65
Ilustración 18 En las afueras del establecimiento.....	65
Ilustración 19 Los investigadores con una colaboradora de la empresa.....	66
Ilustración 20 colaboradora de la empresa completando la encuesta .....	67
Ilustración 21 aplicando la encuesta a un colaborador de la empresa.....	68
Ilustración 22 Pantallazo Turnitin .....	69

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la cevichería Megalodón, Trujillo 2021, la investigación fue de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo constituida por 25 colaboradores de la cevichería Megalodón. Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de tipo Likert validado por juicios de expertos, la investigación tuvo como resultados que entre las variables cultura organizacional y rendimiento laboral hay una relación positiva considerable según datos procesados en SPSS ( $\rho=0.575$ ) y un nivel de significancia de 0.003, por último, se determinó que existe relación positiva considerable entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral, por lo que la empresa debe enfocarse en mejorar su cultura organizacional implementando su misión y visión, creando métodos de participación activa de los colaboradores dentro de la organización, para evidenciar mejoras en la atención a los clientes, de esta manera, se evidenciará mejores resultados en sus objetivos institucionales.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, rendimiento laboral, cevichería, participación, resultados.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between organizational culture and work performance in the Megalodón cevichería, Trujillo 2021, the research was of a quantitative approach, under a non-experimental design of a cross-sectional type. The population consisted of 25 collaborators of the megalodón cevichería, to collect the information the survey technique was used with a Likert-type questionnaire validated by expert judgments, the research had as results that among the variables organizational culture and work performance there are a considerable positive relationship according to data processed in SPSS ( $\rho=0.575$ ) and a significance level of 0.003, finally, it was determined that there is a considerable positive relationship between organizational culture and work performance, so the company should focus on improve its organizational culture by implementing its mission and vision, creating methods of active participation of collaborators within the organization to show improvements in customer service, in this way better results will be, evidenced in its institutional objectives.

**Keywords:** Organizational culture, job performance, cevichería, participation, result

## I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional resulta importante dentro de las empresas ya que marca el camino para el comportamiento y resultados dentro de las mismas, trata de comprender cómo el colaborador interpreta lo que sucede en su ámbito de trabajo para cambiar su comportamiento en la organización.

La cultura en los restaurantes que se vive hoy en día con la crisis mundial, ha cambiado su enfoque en sus métodos de trabajo; pero esto ha hecho ver que existen nuevas formas de hacerlo, y que cada miembro de la organización puede adaptarse al ritmo.

Por otro lado, la nueva realidad de la industria de servicios del rubro de cevicherías, exige evaluar el comportamiento organizacional que muestran los colaboradores y como las organizaciones se adaptan a la coyuntura empresarial que se vislumbra inestable.

En el contexto internacional encontramos casos de éxito en empresas del sector gastronómico como el del “Restaurante Mamalina” en Colombia donde los colaboradores de la organización desarrollan una cultura organizacional orientada a las personas, tiene como principal característica la adaptabilidad e involucramiento Zambrano (2015), en el año 2020 el restaurante Auberge Du Vieux Puits ubicado en Francia, es calificado como mejor Restaurante del Mundo al ganar su tercera estrella de la guía Michelin y entrar en el ranking The World's Best Restaurant por la motivación de su personal, la buena atención a sus clientes y platos innovadores. Por otro lado, estudios elaborados por el centro de competitividad en la universidad de Warwick (Inglaterra), nos permite conocer lo importante que es tener trabajadores felices en la organización ya que esto incrementa la productividad en 20% y los trabajadores que no están conformes en el trabajo disminuye su rendimiento en 80%, El diario Harvard Business Review publicó en el 2018 un análisis elaborado a través de estudios que muestran un incremento de 31% en productividad y 37% en ventas en las empresas que apuestan por su cultura organizacional al tener colaboradores

más felices.

A nivel nacional encontramos casos como del restaurant Chilis ubicado en la ciudad de Lima, así lo confirma Alcaide (2018), donde menciona que los colaboradores muestran una cultura organizacional basadas en valores y normas consiguiendo motivación para realizar sus labores y alcanzar los objetivos de la empresa. Asimismo, el presidente de la CCL, Jorge Penny (2020) comenta que la reapertura de los negocios involucró aplicar nuevos métodos de trabajo en los empleados para conectara los clientes con los productos y servicios. Asimismo, en el sector gastronómico las pollerías, chifas y cevicherías son los negocios que mayor venta registran desde la tercera fase de la reactivación económica dictada por el gobierno con el decreto supremo N° 117-2020-PCM que le permite la atención al público con un aforo del 40%en sus locales.

A nivel local se realizó una investigación en la “cevichería Megalodón” en la ciudad de Trujillo que cuenta con más de 10 años en el sector gastronómico, el principal problema que se encontró es que la organización no cuenta ni con misión ni visión, lo cual genera que no identifiquen los valores fundamentales de la organización, existe pocas ganas para estar presentes de las coordinaciones que realiza la empresa. Solo se centran en cumplir sus labores restándole importancia al mejoramiento del servicio y en cuanto encuentran otra oportunidad de trabajo están prestos a dejarlo. Estas dificultades respecto a la cultura organizacional seguramente se deben a la faltade una supervisión y administración adecuada en la organización, el personal no tiene incentivos que le ayuden a aumentar el rendimiento laboral. Es importante mencionar, además, que no se evidencian políticas orientadas a crear una cultura organizacional. No se toma en cuenta fechas como cumpleaños, ni costumbres que la organización tenga identificadas. La administración actual no se ha centrado en plantear mejoras con las cuales poder mejorar una cultura organizacional, razón por la cual los trabajadores no se identifican con la organización ni se muestran niveles de compromiso adecuados. Esto se debe a que

probablemente los encargados de la cevichería no están tan comprometidos en alinear a sus colaboradores, si el personal de atención continua con estos problemas, es posible que se incurra en una mala atención total. Disminuyendo en calidad y demanda del servicio, esto acarrearía en la falta de ingresos para la cevichería ya que el público dejaría de acudir a consumir.

Por haber investigado la problemática, se planteó el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021? Por consiguiente, se plantearon responder los problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021?, 2) ¿Qué relación existe entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021?

Hernández Sampieri et al. (2014) define la justificación como el porqué de la investigación, mencionando su importancia y los motivos, por lo tanto, la presente investigación resultó relevante a nivel teórico, porque el trabajo aportó conocimiento de teorías de investigadores, lo cual, contribuyó para la comprensión del comportamiento de los colaboradores de la “Cevichería Megalodón”. Al mismo tiempo, a nivel práctico, la investigación se puso a disposición del dueño de la cevichería para que pueda utilizarlo como herramienta y realizar mejoras en su empresa. En lo social, porque aportó al incremento laboral, mejoras económicas en las familias y por lo tanto bienestar. Así también, en lo metodológico por que facilitó un instrumento a medir, que fue el cuestionario, se recogió información de los trabajadores en base a una muestra, aplicando herramientas para determinar un resultado cuantitativo.

De lo anteriormente mencionado planteamos los objetivos que ayuden a establecer la relación que existen entre ambas variables: Determinar la relación que existe entre Cultura organizacional y rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021. Este objetivo principal, se complementa con el planteamiento de objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre los

valores y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021, 2) Determinar la relación que existe entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

De igual importancia, mencionamos la hipótesis general: Existe relación directa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

Asimismo, mencionamos las hipótesis específicas: 1) Existe relación directa entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021. 2) Existe relación directa entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO.**

Según Hernández Sampieri et al, (2014) nos dice que el marco teórico es el sustento del estudio que implica el estudio y el despliegue de las teorías, las investigaciones, los enfoques teóricos, y trabajos anteriores que sean valiosos para nuestro estudio, por lo tanto, para la presente investigación se toma como antecedentes las siguientes investigaciones.

A nivel internacional En la tesis de Mayor, P (2019) realizada por la universidad Santiagode Cali, Colombia el objetivo general es proponer estrategias de motivación laboral que se puedan aplicar en los restaurantes de Santiago de Cali y así incrementar el desempeño laboral de sus colaboradores para esto se realizó un estudio de tipo descriptivo tomando como muestra a 7 restaurantes y una población de 50 colaboradores a los cuales se les realizó la encuesta concluyendo que la adecuada implementación de incentivos mejora la eficiencia y productividad individual y que los factores ligados al desempeño laboral van asociadas con la motivación.

Cahuex (2018) plantea en su tesis como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en el aumento de la calidad en el servicio de los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango. Se pudo concluir que la cultura organizacional no está bien definida en los restaurantes de la ciudad, lo cual dificulta la creación de equipos de trabajo que tengan como fin lograr un mismo objetivo, mejoramiento en el rendimiento y en cómo se relacionen interpersonalmente. Para lograr una mejor eficiencia se brindaron recomendaciones como es el compromiso y la lealtad, explotar sus habilidades y conocimientos que les ayuden a ser más eficientes con respecto a lo que realizan y mejoren la calidad del servicio en el restaurante, y así sepan cuáles son las expectativas de la empresa para con su trabajo y que se alineen a sus mismos intereses.

La investigación de Gonzales, J (2018) tiene como objetivo revisar el clima organizacional en el restaurante Távola Lúdica Burgers & Fun en Brasil, abordo un estudio de tipo cuantitativo de nivel descriptivo tomando como muestra a 15 colaboradores realizándoles un cuestionario con 35 interrogantes en la escala de Likert, los resultados obtenidos en sus conclusiones señalan que se debe definir los objetivos de la organización y comunicar a sus trabajadores, mejorar la motivación, trabajo en equipo y comunicación.

La investigación de Torres et. al (2020) quiere responder al objetivo general, ¿Cuál es un modelo adecuado de clima y cultura organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín?, se basó en el método científico, utilizando un propósito cualitativo, con el fin de denotar los elementos de clima y cultura organizacional se revisó bibliografías, para comparar las dimensiones con la realidad se utilizó la entrevista. Hoy en día el clima y cultura organizacional se ha ido escuchando cada vez más en las empresas y pues se ha reconocido que son clave importante para el éxito de las organizaciones, gran parte de los estudios así lo determinan.

En la investigación del caso de estudio de Amézquita (2017), tuvo como objetivo general de su investigación determinar si los indicadores de la cultura organizacional aumentan la capacidad de producir en el rubro de comida rápida. Se determinó que los indicadores de la cultura organizacional como el comportamiento, valores, las creencias, experiencia, las normas y el carácter acrecientan la rentabilidad de la empresa. Para facilitar una identificación con la empresa se sugirió instaurar indicadores como perfil del puesto, identidad de la empresa, desarrollo de las competencias, incentivos, desarrollo de habilidades y conocimientos, disciplinas y valores.

A nivel nacional, en la tesis de Solis, C. (2017), abordó su investigación de diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo, para lo cual se aplicó una encuesta a los 36 colaboradores del restaurant Chili's Lima Plaza Norte. El estudio concluye que el nivel de la cultura organizacional es alto identificado en el 58.33% de los colaboradores se tomó en cuenta las dimensiones de identidad está alcanzó nivel medio, comunicación nivel alto con 61.1%, pero en trabajo en equipo alcanzó 55.6% y liderazgo el nivel fue medio siendo del 52.8%, asimismo, el 55.6% de los trabajadores mostró orgullo y compromiso, por otro lado, los trabajadores se mostraron de acuerdo en su participación con el logro de los objetivos indicando que son los mismos gerentes quienes promueven su cumplimiento.

La investigación de estudio realizada por Huanca (2019), en la ciudad de Ilo, el objetivo que tiene es definir qué tipo de cultura tiene, la población a ser investigada es de 15 personas. Para el estudio se utilizó el total de la población entre 22 y 42 años, donde el 53% son hombres y el 47% son mujeres. Para trabajar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y a través de ella se aplicó el cuestionario. Los resultados señalan que la cultura organizacional de la organización está hecha con el afán de lograr objetivos con eficacia con un 60%. Y de todas las dimensiones se utilizaron algunas de cultura organizacional, las cuales necesitan un poco más de cuidado para que no se pierda la comunicación entre trabajadores, que sean más reconocidos y motivados (incentivos materiales o inmateriales).

La investigadora Carbajal, C. (2019) en su tesis, de tipo descriptivo, utilizó para el acopio de datos como instrumento el cuestionario, la población estuvo considerada por 350 clientes y se utilizó como muestra a 184 clientes mediante el muestreo probabilístico aleatorio. El objetivo del estudio fue saber qué relación existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el restaurante "Patty" de la ciudad de Trujillo, se realizó operaciones utilizadas en la estadística, los resultados que se obtuvieron fueron que el 79.3% señalan que la cultura organizacional es buena, en cuanto a la calidad en el servicio, el 50.5% indicó lo mismo. Así mismo se halló que existe gran relación entre cultura organizacional y la calidad de servicio ( $p < 0.05$ ). Se concluye que la relación es positiva significativa entre ambas variables.

Chumpitaz, L. (2018) El diseño de su investigación es no experimental, el objetivo es determinar de qué manera el clima organizacional repercute en el servicio al cliente en el restaurante campestre El Fundo Palmira, la población está determinada por 20 trabajadores y 234 a quienes se les aplicó una encuesta a clientes para ello se realizó una encuesta en escala de Likert, la cual dio como resultado que un 85 % de los trabajadores consideran que el clima organizacional influye en el Servicio al Cliente y el 52,56 % considera que el servicio de los trabajadores es bueno.

La investigación de estudio realizada por Noda, S (2017), tiene como objeto medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra en Huánuco, la investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transaccional correlacional; la población consta de 8 colaboradores teniendo como resultado que la relación es alta, siendo un 0.965 y el valor de significancia es 0.000, deducimos que la capacitación se relaciona considerablemente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

A continuación, detallaremos las bases teóricas que fundamentan nuestras variables de estudio. Respecto a Cultura organizacional tenemos la "Teoría de la cultura fuerte" fundamentada por Deal & Kennedy (1985) que menciona que los

valores de la organización se comparten entre los colaboradores de la empresa, ya sea que la organización tenga mayor tamaño y los colaboradores acepten los valores como fidelidad, más fuerte será la cultura en ésta, además, en éstas empresas, el nivel de presión para el colaborador es muy bajo, empoderando al colaborador para resolver los problemas que lo aquejan inclusive se tiene la participación de los mismos empleadores para contribuir en la solución, su compensación se da en función al desempeño laboral premiando el esfuerzo. Otros aspectos relacionados es la supervisión amplia de libertad para que el colaborador solucione problemas; el trabajo es flexible y las reglas no son formales; la gerencia está dispuesta a brindar ayuda al colaborador, aunque esto conlleva a la aparición de conflictos entre las funciones de las áreas; y el nivel de riesgo es alto, pues se emplea el talento creativo no formalizado. Por otra parte, en una Cultura débil, los integrantes de la organización no desarrollan su trabajo de manera adecuada, solo reciben imposición o límites de las funciones que deben realizar acortando su capacidad cognitiva, lo cual, acorta sus conocimientos hasta puede bloquearlos por el excesivo control del gerente expresando a veces un nivel de desconfianza por el trabajo que realiza, entre los aspectos que caracterizan un cultura débil está: una supervisión a presión con baja libertad por el trabajo; labores estandarizadas con procedimientos formalizados; la gerencia se concentra en la productividad desatendiendo las necesidades de los colaboradores; sus integrantes solo se vinculan con su equipo de trabajo; el nivel constructivo es bajo por la gerencia, pues existen conflictos destructivos; y no se estimula el trabajo innovador.

Asimismo, identificamos a la “Teoría institucional” esta teoría fue descrita por Meyer y Rowan (1977) dentro de ella detallan conceptos de patrones, mitos y comportamientos, que son tratados en el tema de la cultura organizacional. Se dice en esta teoría que las reglas que se instalaron en las empresas son tradicionales, que han ganado estabilidad, fuerza y garantía de que se mantendrán en el tiempo.

Al respecto, Scott (1987) afirma que, la institucionalización podría ser considerada como un paso de establecer la realidad, donde las personas conocen algunas reglas o modelos que han sido aceptadas por la sociedad con el tiempo y hay una perspectiva de que, al actuar de manera parecida, produzcan un efecto similar; esto se transforma en una construcción social cooperada a través del tiempo. Se resalta la institucionalización como medio para insertar valor, ya que según Zelnick, citado en Scott (1987) si la empresa no institucionalizada realiza bien sus funciones o aparece una nueva empresa que realice mucho mejor sus actividades, ésta puede desvanecerse; por el contrario una organización como institución es menos probable de desvanecerse debido a su valor más allá de los requerimientos técnicos; en pocas palabras, se reconocen los elementos culturales como fuente principal para la subsistencia de las empresas.

A continuación, detallaremos las bases teóricas de la variable Rendimiento laboral. Según Campbell (1990), menciona la "teoría del rendimiento", según esta teoría hay 3 factores básicos de la conducta; a) conocimiento declarativo (saber que hacer) en función de su educación, experiencia, formación, etc. b) Conocimiento sobre los procedimientos (habilidades sobretodo interpersonales) y c) motivación (que quiere decir la manera que vas a actuar o esforzarte). En conclusión, esta teoría nos da a entender de lo que las personas hacen tienen mucho que ver con sus habilidades, motivación y otras combinaciones.

Tenemos la “Teoría de la expectativa y motivación” de Vroom (1964) El autor nos señala que la motivación depende de 3 factores: a) expectativa, indica que si una persona invierte cierta cantidad de esfuerzo va a obtener la misma cantidad de resultados, para eso es necesario que el jefe conozca a sus empleados para saber cómo motivarlos, así como ofrecerle todos los recursos para que realice cada tarea, b) valencia, es todo aquello que el trabajador valora más, ejem. Vacaciones, aumento de sueldo, tiempo libre, etc. En este caso el resultado de cada trabajador será valorado de acuerdo a cada preferencia. c) instrumentalidad, quiere decir que cada trabajador es una pieza importante para la empresa, que aporte crecimiento para que toda la empresa trabaje en conjunto.

Finalmente describimos los enfoques conceptuales de nuestras variables de estudio que nos permitieron comprender el tema de investigación.

Respecto a la cultura organizacional Mañas y Bretones (2008) definen a la cultura organizacional, como una cultura que tiene perfil intangible, al no estar definida en documentos internos de las empresas; pero sus expresiones al medio interno y externo son verificables por medio de símbolos y costumbres que son aceptados por los integrantes de la organización, los cuales son compartidos por los integrantes de la misma.

Además, los investigadores Gómez, L. et. al (2011) mencionaron que la cultura organizacional es formada de manera instintiva por los colaboradores de la organización fundamentada en las creencias y supuestos bajo 6 elementos como son: regularidades observadas, involucra formas de interacción de los individuos (expresiones y comportamiento); normas, que gobiernan el desarrollo del trabajo, valores dominantes, que rigen la organización (calidad y tarifa); filosofía de la organización, se expresa mediante normas de la organización hacia los colaboradores y clientes; reglas del juego, cumplimiento obligatorio por los colaboradores para adaptarse adecuadamente a la organización; y ambiente o clima, conlleva la

distribución física de la infraestructura y la forma de interacción de los colaboradores entre sí y con los colaboradores.

Por otra parte, Hartnell, (2011) se refiere a la cultura organizacional como una cultura del Clan la cual se orienta hacia una organización flexible, partiendo del supuesto de cultura como afiliación humana y se espera en consecuencia que ésta impacte de manera positiva en el comportamiento de los trabajadores respecto a la organización.

Asimismo, Cameron y Quinn (1999) definen que la cultura organizacional es aquella que confía y se compromete con los miembros de la organización, generando una comunicación abierta, permitiendo que los colaboradores se involucren con los valores como son: afiliación, pertenencia, colaboración, confianza y apoyo.

El tipo de Cultura Adhocrático; se orienta hacia el ambiente externo y apoya una estructura orgánica flexible, el supuesto subyacente de este tipo de cultura es que el cambio traerá nuevos productos como el acceso a nuevos recursos (Hartnell, 2011), el tipo de cultura se fundamenta sobre una visión innovadora de los integrantes en la organización para ser más creativos al asumir riesgos y comprender importancia que tienen las acciones de los colaboradores al favorecer el logro de la visión, además, se indica que los valores impulsados por la gerencia propician el crecimiento, estimulación, variedad, autonomía y atención en los detalles (Quinn y Kimberly, 1984); asimismo, el tipo de cultura incluye innovación y generación de resultados (Denison y Spreitzer, 1991). El tipo de Cultura de Mercado, se orienta hacia el exterior basando en mecanismos de control, define sus logros en la relación a la competitividad que organización orienta de manera agresiva hacia al mercado, lo cual, produce valor para los accionistas (Cameron y Quinn, 1999); asimismo, considera que los colaboradores adoptan comportamientos cuando sus objetivos están orientados hacia recompensas por los logros asumidos (Hartnell, 2011), pero a la vez, estos se relacionan con el comportamiento de los colaboradores en la exploración por la información de los clientes como la competencia, por este motivo esta clase de cultura se orienta en la obtención de mayor rentabilidad, productividad e incremento de participación en el mercado (Cameron y

Quinn, 2006). La Cultura Jerárquica, se encausa en los módulos de control para propiciar el control, estabilidad y previsión de la eficiencia (Hartnell, 2011); por otra parte, la cultura define de forma clara los roles que deben cumplir los colaboradores en la organización, estableciendo de forma los procedimientos, reglas y regulaciones, para lo cual, considera que las comunicaciones entre los integrantes de una organización sean precisas, formales y consistentes (Quinn y Kimberly, 1984); en un nivel bajo este tipo de cultura expone los siguientes comportamientos: conformidad, predictibilidad y apego por las rutinas.

Por otra parte (Fleury, 1989) indica que es muy necesaria la comunicación para la creación de cultura por medio de la transmisión o consolidación, los modelos de gestión exigen “puerta abierta” a través de programas, los cuales se muestran como tipos de elementos: (1) elementos visibles; sirven para enunciar las “creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, conductas, símbolos, ritos, etc”, estos intervienen en el actuar de los colaboradores de las organizaciones; y (2) elementos invisibles; focalizados en elementos más profundos de la mente de los colaboradores que forman “sentimientos, temores, valores, creencias, suposiciones, actitudes, etc”, estos no son simples de expresar mediante el comportamiento de los colaboradores, pues constituyen el inconsciente de la organización.

Asimismo, mencionaremos los enfoques conceptuales de la variable Rendimiento laboral. Según Murphy (1990) explica que el rendimiento laboral es establecido como el “conglomerado de conductas que son notables para los objetivos de la empresa o para la organización en la que el individuo trabaja”.

Por otro lado, Koopmans et al. (2011), es la dimensión más relevante del rendimiento laboral, puesto que se haya en todas las teorías de los modelos explicativos. Los estudios realizados nos brindan requisitos necesarios para un correcto desenvolvimiento en las tareas y actividades dentro del puesto de trabajo.

Por su parte Gabini (2018) citando a Aguinis, (2007) Borman et al. (1993) El rendimiento laboral se puede evaluar, tiene diferentes dimensiones, en especial hay dos de ellas que son las más importantes, el rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto, con referencia particular respectivamente.

Según Campbell et al. (1990), el Rendimiento Laboral está formado de ocho dimensiones: a) competencia específica de la tarea, la cual hace referencia a las obligaciones técnicas que una persona tiene en el lugar donde labora; b) competencia no específica de la tarea, la cual hace mención a tareas que no corresponden a un trabajo pero que se espera que lo realice un trabajador; c) comunicación efectiva; d) esfuerzo; e) disciplina; f) trabajo en equipo; g) supervisión (control) de los recursos de la empresa; y h) administración y dirección de la empresa.

Para Koopmans et al. (2011), el modelo de rendimiento laboral más aprobado es el de tres factores, ya que es aceptado en diferentes países Gabini & Salessi, (2016) y con compañías de distintos ámbitos de función Koopmans et al., (2013). De acuerdo a este tipo, el rendimiento laboral está dividido en 3 partes: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y conductas laborales perjudiciales Koopmans et al., (2011). Sin embargo, éstas tres son distintas, tienen conexión entre sí, Salgado y Cabal, (2011). Es por ello, la conexión entre el rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto es un tanto suave Rapp, et al., (2013). Asimismo, podemos hablar que hay una relación suave o casi nada entre el rendimiento en la tarea y los comportamientos laborales contraproducentes Dalal (2005) reveló, además, que existe conexión negativa entre el rendimiento en el contexto y las conductas laborales perjudiciales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

En relación a las variables, se tomó en consideración que la investigación será de tipo básica, porque permitió estudiar las variables de acuerdo a como se presentan, Hernández (2010).

Correlacional, porque no describió un solo elemento ni llegó a comparar elementos similares, se evaluó la relación entre las variables cultura organizacional y rendimiento laboral lo cual permitió investigar la significación que tienen dichas variables.

La Investigación Correlacional se trata de un estudio que es hecho con el único fin de establecer el fin que hay entre las variables, conceptos o categorías (Hernández, et al (2003) p. 121).

##### **Diseño de investigación**

El diseño se consideró no experimental, de tipo transversal porque no se manipularon las variables y, porque se estudiaron de manera simultánea en tiempo único. Según Hernández (2014) Los datos reunidos en un determinado tiempo, con el fin de estudiar las variables y determinar el nivel del hecho son considerados diseños transversales.

Por último, la investigación fue de enfoque cuantitativo porque refiere en la comparación de teorías existentes siendo necesario una muestra de una población sea aleatorio o discriminada, Tamayo (2007).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Para el correspondiente trabajo de investigación se plantearon dos variables

para su estudio, cultura organizacional y rendimiento laboral. La naturaleza de dichas variables son conceptos abstractos, construcciones hipotéticas que elaboramos, por tanto, para su medición, procederemos a operacionalizarlos.

### **Variable 1. Cultura organizacional**

#### **Definición conceptual**

La cultura organizacional expone como cada organización concibe el desarrollo de su ambiente. Mezcla la conducta, las creencias, tipos, prejuicios, entre otras ideas, luego las representa de forma particular el funcionamiento de una organización" Chiavenato (2018).

#### **Definición operacional**

La variable Cultura Organizacional se midió a través de las dimensiones conducta, creencias, tipos y prejuicios, en este sentido se analizaron y desarrollaron a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de "La cevichería Megalodón" Trujillo, 2021.

#### **Dimensión 1. Creencias**

Para Schein las creencias de la empresa son lo más importante de la cultura organizacional, son de gran importancia por que condicionan acciones, comportamientos, percepciones e interpretaciones de los miembros de la organización.

#### **Indicador 1. Ritos**

Aguirre A. define rito como un acto o continuación de actos simbólicos, con pautas, que se repiten en cada situación, los cuales representan una obligación para cada persona, porque de no cumplirse traería una consecuencia simbólica.

#### **Indicador 2. Filosofías**

Es un conglomerado de factores que definen las destrezas comerciales de una

empresa que busca lograr sus metas, esto ayuda a reforzar el vínculo con sus beneficiarios, esto sintetiza el entorno, la cultura y virtudes de la organización.

### **Indicador 3. Paradigmas**

El paradigma en la empresa es definido como el conjunto de todas las creencias o modelos que se han implantado a lo largo del tiempo dentro de la cultura organizacional.

### **Dimensión 2. Valores**

Camps (1994), manifiesta que valores son situaciones que se han ido implantando en nuestro actuar, que finalmente se convierte en un hábito; en un primer lugar por voluntad pero que finalmente termina siendo objeto de deseo.

### **Indicador 1. Honradez**

La misión es una pieza fundamental, es la intención o la razón de ser de una empresa, detalla lo que desea realizar, describe los objetivos y funciones de la organización. Kotler P. & Armstrong G. (2004).

### **Indicador 2. Puntualidad**

Según Bengt Karlof, visión tiene como concepto una mirada al futuro lejano, por la cual las empresas se desenvuelven de una forma correcta y conforme con las ambiciones de sus dueños o líderes.

### **Escala de medición**

La escala de medición que usamos, fue la escala ordinal, con la cual analizamos las percepciones y/o elecciones para evaluar el grado de satisfacción de un consumidor. Según Sánchez y Reyes, (2009) concede establecer los objetos según el discernimiento de enfoque de uno sobre otro.

## **Variable 2. Rendimiento laboral**

### **Definición conceptual**

Gabini (2018) citando a Aguinis, (2007) Borman et al. (1993) El rendimiento laboral se puede evaluar, tiene diferentes dimensiones, en especial hay dos de ellas que son las más importantes, el rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto, cada una con referencia particular.

### **Definición operacional**

La variable rendimiento laboral se midió con las dimensiones, rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, en este sentido se analizaron y desarrollaron a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de “La cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

### **Dimensión 1. Rendimiento en la tarea**

Según Koopmans et al. (2011), es relevante dentro del rendimiento laboral, la encontramos en todas las teorías de los modelos explicativos. Los estudios realizados nos brindan requisitos necesarios para un correcto desenvolvimiento en las tareas y actividades dentro del puesto de trabajo.

### **Indicador 1. Liderazgo**

Para JOHN C. MAXWELL: el liderazgo es que tan capaz es una persona en la organización para guiar a los demás influenciando en sus actitudes para realizar un mejor rendimiento del grupo de trabajo dentro de la organización.

### **Indicador 2. Experiencia**

Según Meyer y Schwager (2007), nos indica que la experiencia es la capacidad que tiene el individuo de responder ante cualquier dificultad que se dé dentro de su ambiente laboral o personal.

### **Indicador 3. Habilidad**

Para Chiavenato, la habilidad es la capacidad de desenvolvimiento de una persona haciendo uso de sus cualidades personales que le permiten desempeñarse con rapidez.

### **Dimensión2. Rendimiento en elcontexto**

#### **Indicador 1. Ayuda**

Según Duarte, define ayuda como un comportamiento de las personas con el fin de poder solucionar aquellas necesidades de otras personas. Ésta ayuda puede ser retribuable o no retribuable.

#### **Indicador 2. Persistencia**

Según J.M Hernández (2004) define a la persistencia como la manera de responder ante una determinada situación en donde existe poca probabilidad de ganar, pero nose deja de intentar, aunque resulte complicado.

#### **Indicador 3. Creatividad**

Para Esquivas (1997) la creatividad es el proceso que el individuo experimenta para desarrollar sus conocimientos y lograr un aporte que se diferencia de los demás dentro de una organización.

### **Escala de medición**

La escala de medición que usamos, fue la escala ordinal, con la cual analizamos las percepciones y/o elecciones para evaluar el grado de satisfacción de un consumidor.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Según Tamayo (2012) menciona que la población es el resultado de un fenómeno de estudio que tienen particularidades y características parecidas que deben cuantificarse para un determinado estudio, en base a la definición la población contemplada para el presente estudio fue de todos los trabajadores de la “cevichería Megalodón” conformado un total de 25 colaboradores entre personal administrativo, personal de cocina y personal de atención al público.

Dentro de los criterios para determinar la población en la presente investigación son los siguientes.

#### **Criterio de inclusión**

Para esta investigación se consideró al personal administrativo, personal de cocina y personal de atención al cliente (mozos y azafatas).

#### **Muestra**

Hernández Sampieri et al. (2014) nos refiere que la muestra es un grupo pequeño de la población que pertenecen a ese grupo seleccionado por sus características al que se va a analizar para generar resultados. Siendo que nuestra población, fue una población censal, determinamos que la muestra quedó conformada por los 25 empleados.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Arias (2006) las diferentes maneras de conseguir la información vienen a ser la técnica de recolección de datos, en consecuencia, la técnica que estaremos utilizando en nuestra investigación será la encuesta.

La encuesta según Buendía et al. (1998), es aquella técnica que nos permite contestar aquellos problemas y responder las hipótesis que nos habíamos planteado en un inicio con respecto a nuestras variables.

Respecto al instrumento según Tamayo y Tamayo (2007), Señala que el instrumento es un apoyo por el cual el investigador se ayuda con el único propósito de conseguir información, datos, haciendo más fácil la medición de éstos, es por ello que el instrumento que corresponde a nuestra técnica será

el cuestionario.

A razón de esto según Hernández S. (1997) el cuestionario es el instrumento más usado para la obtención y recopilación de datos; radica en plantear hipótesis en relación a las variables en medición.

### **Validez**

Según indica Chávez (2001) la validez mide la eficacia con que un instrumento pretende determinar en una investigación, es por esto que se realizará una validez de tipo constructo a base de juicio de expertos, radica en poder evaluar cada uno de los ítems a utilizar, de esta manera saber si las variables son medibles, si los enunciados están bien planteados y existe una concordancia en cada uno de ellos. Ver en anexos desde la tabla nº5, el cuadro de validez de los expertos de los instrumentos.

### **Confiabilidad**

Según Hernández et al. (2003) define la confiabilidad como la capacidad de medición que se determina mediante técnicas diversas que se aplica a un mismo sujeto de manera repetida. Ver en anexos la ilustración nº 4 el grado de confiabilidad según el alfa de Cronbach de los instrumentos.

## **3.5 Procedimientos**

Se logró la autorización y consentimiento del administrador de la “cevichería Megalodón”, para la recolección de datos a través de los colaboradores por medio de una encuesta indirecta.

Para la investigación se procedió a aplicar un cuestionario, el cual se aplicó de manera presencial por cuestionario y fue aplicado a los colaboradores de la “cevichería Megalodón” al asistir al establecimiento ubicado en la av. Metropolitana I. Obtenido el resultado, se procedió a la estadística mediante el programa SPSS versión 26.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos a utilizar fue la estadística descriptiva e inferencial. Según Cazau, P. (2006) existe la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Tanto la estadística descriptiva como la inferencial se hacen cargo de conseguir datos nuevos. La diferencia está en que la estadística descriptiva resume y organiza esos datos para ayudar en el análisis e interpretarlos, y la estadística inferencial expone valoraciones y prueba hipótesis de la población a partir de esos datos resumidos y conseguidos de la muestra.

### **3.7 Aspectos éticos**

El código de ética de la UCV fue respetado en esta investigación, en el principio de la “confidencialidad” ya que la manera en la que se trató la información fue de mucha reserva y se usaron únicamente en el papel de evaluadores. Se respetó el principio de justicia ya que los investigadores trabajaron en conjunto sin excluir a uno del otro en las responsabilidades de la presente investigación y respetando el trato de ambos. Así también el principio de autonomía ya que los investigadores fueron quienes decidieron de forma voluntaria participar de la elaboración de dicha investigación. Finalmente desarrollamos la política de anti plagio, utilizando el Turnitin, dando como resultado un 25% de similitud. Ver en anexos la ilustración n°8.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis cuantitativo-descriptivo

Variable Cultura Organizacional

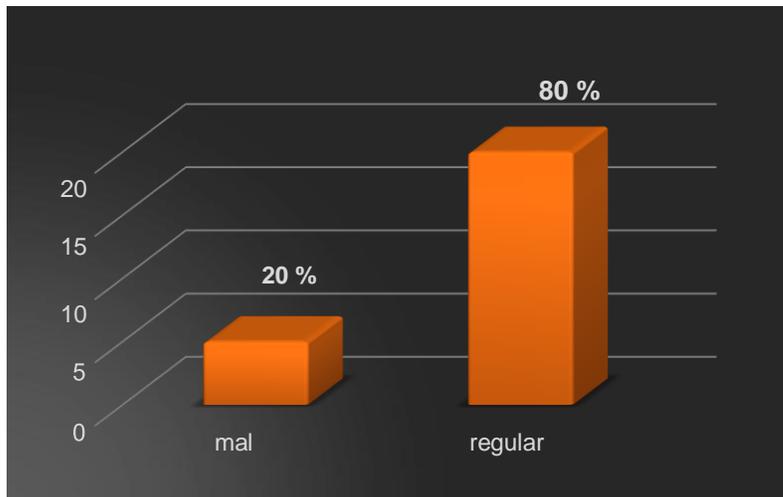
**Tabla 1. Distribución de frecuencia de cultura organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	malo	5	20.0	20.0	20.0
	regular	20	80.0	80.0	100.0
	Total	25	100. 0	100. 0	

Nota: SPSS versión 24

**Figura 1.**

Diagrama de barras de cultura organizacional



**ilustración 1. Diagrama de barras de cultura organizacional**

**Interpretación:**

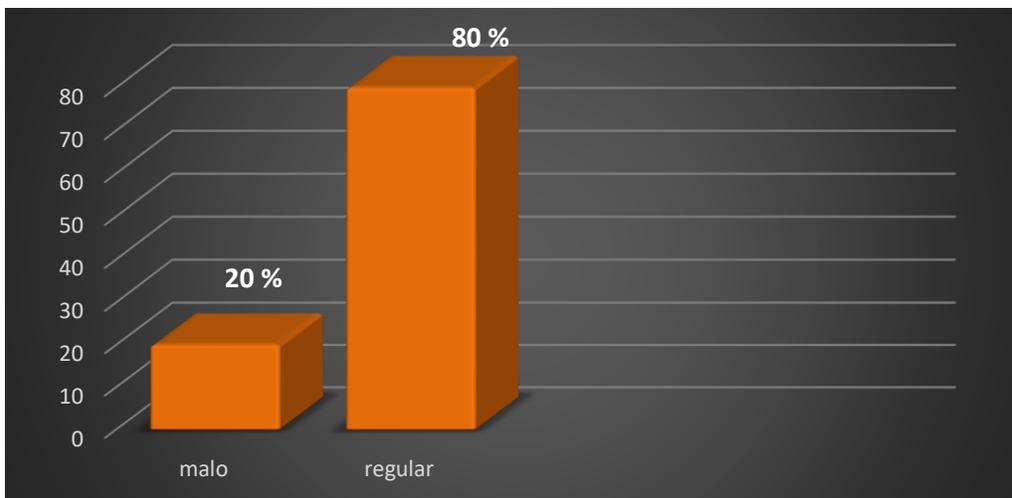
En la tabla 1, fig. 1, observamos a la variable cultura organizacional que se encuentra regular según el 80% de los colaboradores, el 20% indico que es malo y ninguno considero que fuese bueno.

**Tabla 2. Distribución de frecuencia dimensión creencias de la variable cultura organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	malo	5	20.0	20.0	12.0
	regular	20	80.0	80.0	100.0
	Total	25	100.	100.	0

Nota: SPSS versión 24

**Figura 2. Diagrama de barras de creencias de la variable cultura organizacional**



**Ilustración2. Diagrama de barras de creencias de la variable cultura organizacional**

**Interpretación:**

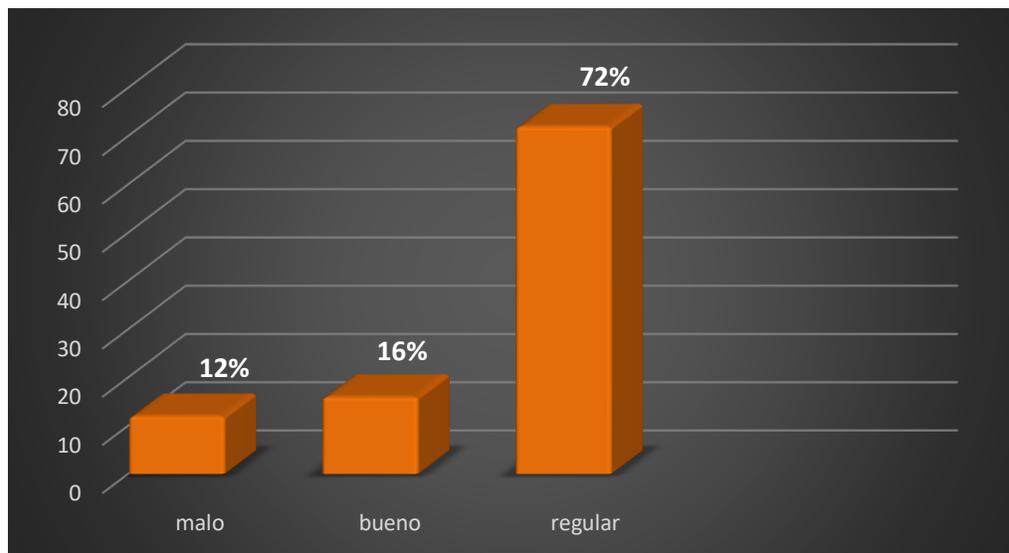
En la tabla 2, fig. 2 observamos a la dimensión creencias como regular de acuerdo al 80% de los colaboradores, el 20% indico que es mala y ninguno indico que es buena.

**Tabla 3. Distribución de frecuencia dimensión valores de la variable cultura organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	bueno	4	16.0	16.0	16.0
	Malo	3	12.0	12.0	12.0
	Regular	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**Nota:** SPSS versión 24

**Figura 3. Diagrama de barras de valores de la variable cultura organizacional**



**Ilustración 3 Diagrama de barras de valores de la variable cultura organizacional**

*Interpretación:*

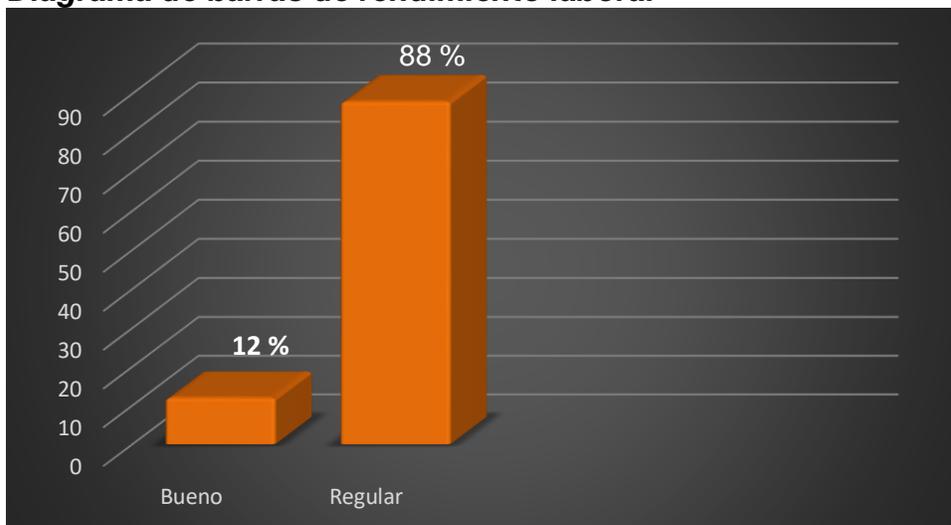
En la tabla 3, fig. 3 observamos a la dimensión valores de acuerdo al 72% de los colaboradores es regular, por otro lado, el 16% señalo que es bueno y el 12% consideró que es malo.

**Tabla 4. Distribución de frecuencia de rendimiento laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	3	12.0	12.0	12.0
	REGULAR	22	88.0	88.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: SPSS versión 24

**Figura 4.  
Diagrama de barras de rendimiento laboral**



**Ilustración 4 Diagrama de barras de rendimiento laboral**

Interpretación:

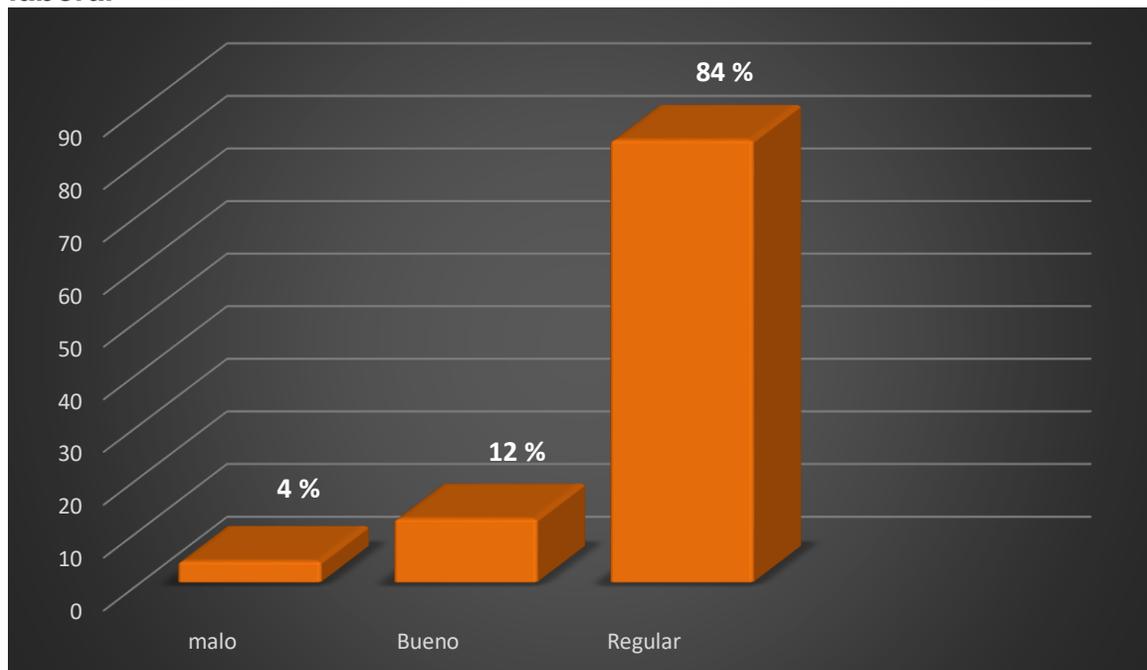
En la tabla 4, fig. 4 observamos la variable rendimiento laboral en un nivel regular según el 88% de los encuestados, por otro lado, el 12% señalo que se encuentra en un nivel bueno y ninguno considero que fuese malo.

**Tabla 5. Distribución de frecuencia rendimiento en la tarea de la variable rendimiento laboral**

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	BUENO	3	12.0	12.0	12.0
	MALO	1	4.0	4.0	100.0
	REGULAR	21	84.0	84.0	
	TOTAL	25	100.0	100.0	

Nota: SPSS versión 24

**Figura 5. Diagrama de barras de rendimiento en la tarea de la variable rendimiento laboral**



**Ilustración 5 Diagrama de barras de rendimiento en la tarea de la variable rendimiento laboral.**

Interpretación:

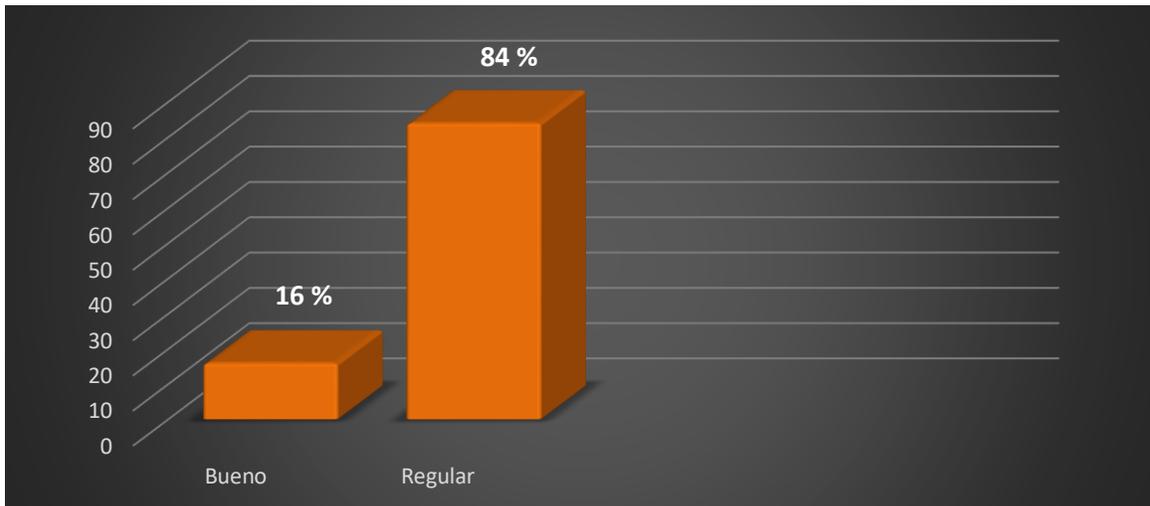
En la tabla 5 fig. 5 observamos a la dimensión rendimiento en la tarea según el 84% de los colaboradores se ubican en un nivel regular, el 12% señala que están en un nivel bueno y un 4% se encuentra un nivel malo.

**Tabla 6. Distribución de frecuencia rendimiento en el contexto de la variable rendimiento laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	bueno	4	16.0	16.0	16.0
	Regular	21	84.0	84.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: SPSS versión 24

**Figura 6. Diagrama de barras de rendimiento en el contexto de la variable rendimiento laboral**



**Ilustración 6 Diagrama de barras de rendimiento en el contexto de la variable rendimiento laboral**

Interpretación:

En la tabla 6 fig. 6 se evidencia a la dimensión rendimiento en el contexto según el 84% de los colaboradores están en un nivel regular, mientras que el 16% señala que posee un nivel bueno.

## 4.2 Análisis inferencial

La estadística inferencial recopila una muestra de datos y saca conclusiones que utiliza al conjunto a través de deducciones. Al ser producto de un cálculo de tipo probabilístico, muchas veces este tipo de enfoque tiene cierto nivel de error.

### Grado de Relación según coeficiente de correlación Rho Spearman

<i>Rango</i>	<i>Relación</i>
<b>-0.91 a -1.00</b>	<b>Correlación negativa perfecta</b>
<b>-0.76 a -0.90</b>	<b>Correlación negativa muy fuerte</b>
<b>-0.51 a -0.75</b>	<b>Correlación negativa considerable</b>
<b>-0.11 a -0.50</b>	<b>Correlación negativa media</b>
<b>-0.01 a -0.10</b>	<b>Correlación negativa débil</b>
<b>0.00</b>	<b>No existe correlación</b>
<b>+0.01 a +0.10</b>	<b>Correlación positiva débil</b>
<b>+0.11 a +0.50</b>	<b>Correlación positiva media</b>
<b>+0.51 a +0.75</b>	<b>Correlación positiva considerable</b>
<b>+0.76 a +0.90</b>	<b>Correlación positiva muy fuerte</b>
<b>+0.91 a +1.00</b>	<b>Correlación positiva perfecta</b>

**Tabla 7 Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman**

### Nivel de significancia

Regla de decisión: Si sig. Bilateral  $\leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula (H0) aceptando la hipótesis alterna (H1). Si Sig. Bilateral  $> 0,05$  aceptamos la H0 y se rechaza la H1.

## Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación directa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

H1: Existe relación directa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

			CULTURA	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000	,575
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	25	25
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,575	1.000
Sig. (bilateral)		0.003		
N		25	25	

**Nota:** SPSS versión 24

En la tabla observamos una sig= 0,003  $\leq$  0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; existiendo relación directa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021. Además, el coeficiente de correlación fue de .575 indicando correlación positiva considerable.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación directa entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevicheríaMegalodón” Trujillo, 2021.

**H1:** Existe relación directa entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevicheríaMegalodón” Trujillo, 2021.

		CREENCIAS	RENDIMIENTO
<b>Rho de Spearman</b>	CREENCIAS	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,808
		N	25
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,808
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	25

**Nota:** SPSS versión 24

En la tabla observamos una sig= 0,000 ≤ 0,05 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; existiendo relación directa entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021, y el coeficiente de correlación fue de .808 indicando correlación positiva muy fuerte.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H0:** No existe relación directa entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevicheríaMegalodón” Trujillo, 2021.

**H1:** Existe relación directa entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevicheríaMegalodón” Trujillo, 2021.

		VALORES	RENDIMIENTO
<b>Rho de Spearman</b>	VALORES	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,541**
		N	25
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,541**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	25

**Nota:** SPSS versión 24

En la tabla observamos una sig= 0,000 ≤ 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; existiendo relación directa entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .541 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

## V. DISCUSIÓN

Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre cultura organizacional y rendimiento laboral de la cevichería Megalodón, Trujillo 2021, mediante la prueba de spearman se indicó que existe un nivel de sig. Bilateral menor de 0.05, es decir  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), las variables estudiadas tienen una correlación de 0.575; por lo que podemos determinar según la correlación en los valores de spearman que es una correlación positiva considerable en la escala de Likert. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación mencionando que existe una relación positiva considerable entre cultura organizacional y rendimiento laboral de la cevichería Megalodón, Trujillo 2021. De manera que, el objetivo general queda confirmado. Según Deal & Kennedy (1985) menciona que los valores de la organización se comparten entre los integrantes de la organización, mientras más grande sea la organización y todos acepten cada uno de sus valores, más fuerte será su cultura. En la investigación se observó que la cultura organizacional se encuentra en un nivel regular (80%) y en un nivel malo (20%); dando a conocer que los trabajadores aún no tienen una cultura organizacional tan involucrada el cual les permita familiarizarse con los objetivos, desconocen la misión y visión de la empresa. Si hablamos de la empresa en sí, les falta tomar más en cuenta sus puntos de vista de los trabajadores y hacerlos participar en cada decisión que se tome, fortaleciendo la cultura dentro de la empresa, de haber esto, los trabajadores tendrían un mayor rendimiento haciendo que la organización premie su esfuerzo. Estos resultados guardan relación con la investigación de Huanca (2019), quien menciona que la empresa tiene una cultura organizacional basada en el afán de lograr objetivos y para ello se necesita bastante cuidado para que no se pierda la comunicación entre los trabajadores, Así, las opiniones de los colaboradores se deberán tomar en cuenta para que les permita participar y tomar iniciativas frente a una determinada situación, haciendo más fuerte la relación entre jefe y empleado y logrando un rendimiento laboral positivo.

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021. Mediante la prueba de spearman se observó una sig. bilateral= 0,000 ≤ 0,05 de modo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre los valores y la variable rendimiento laboral. Así también, el grado de correlación fue de .541 lo que se traduce en una correlación positiva considerable. Por ende, se acepta la hipótesis específica de investigación, mencionando que existe relación positiva considerable entre valores y rendimiento laboral en la cevichería Megalodón, Trujillo, 2021. De manera que, el objetivo específico queda confirmado. Según Amézquita (2017), se deben tener definidos los valores para mejorar el rendimiento y alcanzar los objetivos de la organización. Facilitando una identificación con la empresa ya que al no tener en claro todo lo mencionado los trabajadores no se sentirán identificados con la cultura de la organización lo cual se está evidenciando en la presente investigación.

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021. Mediante la prueba de spearman se observó una sig= 0,000 ≤ 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; existiendo relación directa entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021 con un grado de correlación de .808 traduciéndose en una correlación positiva muy fuerte. Por ende, se acepta la hipótesis específica de investigación, mencionando que tiene relación positiva considerable entre creencias y rendimiento laboral en la cevichería Megalodón, Trujillo, 2021. De manera que, el objetivo específico queda confirmado. Según la tesis realizada por Noda, S (2017) menciona que para que haya un rendimiento laboral eficiente, se necesita también una capacitación adecuada, de manera que dentro de las capacitaciones deberían estar incluidos los temas de creencias de la organización, involucrando al personal con la empresa, se sientan identificados y su rendimiento sea bueno.

Una de las desventajas que tuvimos fue que al realizar las encuestas virtuales por Google form no se obtuvo informaciones veras que se ajuste a la realidad de la empresa, por lo que tuvimos la obligación de acudir al establecimiento y realizar una encuesta presencial, al parecer los trabajadores de la organización se sentían con el temor de perder su trabajo si respondían con la verdad. Al ir presencialmente y explicarles que el instrumento era anónimo, pudimos notar mayor seguridad.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se determinó que, de acuerdo al objetivo general, existe relación directa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de .575 presentando una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia de  $0.003 \leq 0.05$ , entre cultura organizacional y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021, rechazando así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Segunda**

Se determinó que, de acuerdo al primer objetivo específico, existe una relación directa entre los valores y el rendimiento laboral, presentando un coeficiente de correlación de .541, la cual determina que presenta una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia de  $0.000 \leq 0.05$ , entre los valores y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021, rechazando así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Tercera**

se determinó que, de acuerdo al segundo objetivo específico, existe una relación directa entre las creencias y el rendimiento laboral, presentando un coeficiente de correlación de .808, la cual determina que presenta una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia de  $0.000 \leq 0.05$ , entre las creencias y el rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021, rechazando así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se sugiere al administrador de la organización involucrar más a los trabajadores de la organización de manera que éstos se sientan que son parte fundamental de la empresa y fomenten una cultura fuerte en ella, dando como resultado un buen rendimiento laboral, ya que los trabajadores son el nexo entre la empresa y el trato que se brinda a los clientes.

### **Segunda**

Así mismo se recomienda buscar la mejora continua dentro de la organización implementando nuevos métodos de trabajo que vuelvan a los colaboradores más participativos, fomentar la comunicación abierta, tener objetivos claros dentro de la empresa para desarrollar la cultura dentro de la empresa.

### **Tercera**

Por otro lado, Se sugiere al administrador de la empresa formular y difundir su misión, visión, valores a todo el equipo de trabajo para alinearse a ellas, tener sus objetivos claros para que puedan mejorar su cultura, reconocer y recompensar los aportes valiosos de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Alvaro, C. (2021). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. Socioeco.org, [https://www.socioeco.org/bdf\\_fiche-document-6995\\_es.html](https://www.socioeco.org/bdf_fiche-document-6995_es.html).
- Cameron & Quinn (1999) *Diagnosing and changing organizational culture based on the competing values framework* EUA: Addison-Wesley publishing company, Inc.
- Carbajal E. (2019). *Cultura organizacional y calidad de servicio en el restaurante marisquería "Patty" de la ciudad de Trujillo 2019*. Universidad Nacional de Trujillo; Repositorio Institucional - UNT.
- Carrillo, A. (2016). MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL. *Ciencias Administrativas*, (8), 61-73. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511653788007>
- Carlos F. et al. (2013). *TEORIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL*.
- Cazau, P. (2006) *"Fundamentos de Estadística"*. Universidad de Buenos Aires.
- Chiavenato, I. (2009). *"Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones" (segunda edición) Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey campus ciudad de México*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (2a. ed. --)*. México: Mc Graw-Hill.
- Chumpitaz, L. (2018). *"Clima organizacional y servicio al cliente en el restaurante campestre el fundo Palmira, 2018"*. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- De la torre, L. et al. (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*. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Deal, T. & Kennedy, A. (1985) *Culturas corporativas: ritos y rituales de la vida organizacional*, México: Fondo educativo Interamericano.
- Díaz M. J (2010) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Universidad Complutense de Madrid- España.
- Esic.edu. (2021). Retrieved 3 July 2021, from <https://www.esic.edu/pdf/empleabilidad/el-valor-del-compromiso.pdf>.
- Fleury (1989). *Libro Cultura y poder en las organizaciones*. Mc Graw Hill. Bogotá.
- Fronzizi, R. (2021). Libro Risieri-Fronzizi *Qué son los valores*.pdf. Docs.google.com Retrieved, from <https://docs.google.com/viewer>
- García et al., (2021) Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. Semantic Scholar.org.
- Gonzalez, J. (2018). Clima Organizacional: estudio empírico en un restaurante de Viçosa, Minas Gerais, Brasil. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6).
- Huanca P. (2019). *La cultura organizacional y los procesos de cambio en el restaurante Grilly's Burger Bar Ilo 2018*. Universidad José Carlos Mariátegui; Repositorio Institucional - UJCM.
- Ibarra-Michel, J. et al (2019). Evaluación de la cultura organizacional en empresas hoteleras sostenibles de Mazatlán. *Investigaciones Turísticas* (17), pp. 71-102. <http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2019.17.04>
- Liderazgo y comunicación 23.blogspot.com. 2021. *¿qué es el rendimiento laboral?* [Online] Available at: <https://liderazgo y comunicacion 23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>.
- Mayor, P. (2019) "propuesta para mejorar el desempeño laboral de los restaurantes de Santiago de Cali en la comuna dos" Universidad Santiago de Cali – USC repository.usc.edu.com.

- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, (46), 11-47. ISSN:1657-6276. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64664303002>
- Méndez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21 (37), 136-169. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187260206007>
- Mendoza J. (2015) “*Análisis de la cultura organizacional en el restaurant Magic, ubicado en la Cabecera Departamental de Zacapa*”. Universidad Rafael Landívar. Colombia.
- Morente, F. et al (2018). Modelos culturales de innovación: revisión y propuesta para los próximos pasos. *Universidad & Empresa*, 20 (34), 53-81. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187254470003>.
- Murphy (1999) *Job performance and productivity*. In K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Naranjo A. & Metaute V. (2016) “*Evaluación del rendimiento: Una propuesta teórico- metodológica*”. Universidad de Antioquía.
- Noda A. (2017). *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017*. Universidad de Huánuco, repositorio institucional – UDH.
- Orellana López, Dania, & Sánchez Gómez, M Cruz (2006). *Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa*. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1),205-222. [fecha de Consulta 2 de Julio de 2021]. ISSN: 0212-4068. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283321886011>.

- Paredes, J. (2015). *“La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa VAUD CONFECIONES”*. Universidad Central del Ecuador.
- Reyes, J. & Moros, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7 (1), 201-217. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5523640160>
- Schuldt, K. S., & Gomes, G. (2020). Influence of organizational culture on the environments of innovation and organizational performance. *Gestão & Produção*, 27(3), e4571. <https://doi.org/10.1590/0104-530X4571-20>
- Solis, C. (2017) *“Cultura organizacional en el restaurant Chili’s Lima Plaza Norte, 2017”*, Universidad César Vallejo. Perú.
- Soloaga, P. D. (2020). La triple dimensión de la cultura organizacional: un estudio aplicado a empresas de moda españolas. *Prisma Social*, (29), 80-97. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-triple-dimensión-de-cultura-organizacional-un/docview/2418157974/se-2?accountid=37408>
- SUÁREZ M. et al. (2020) *La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez*. *Revista San Gregorio*, [S.l.], n. 40, sep. 2020. ISSN 2528-7907.
- Teoría de la Expectativa (2021). *Pensamiento Estratégico*. Marianoramosmejia.com.ar2021, <http://www.marianoramosmejia.com.ar/tag/teoria-de-la-expectativa/>.
- Velázquez, Z. et al (2021). Tendencias actuales en el estudio de la cultura organizacional y su evaluación en las universidades. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(2), 1–12.

Vesga, J. et al. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52–61. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>.

Yopan, J. et al (2020). Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11 (20), 263-289. [Fecha de Consulta 26 de mayo de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

Zambrano, A. (2015) *“La cultura organizacional en el Restaurante Mamalina como fuente de desarrollo empresarial”* Universidad de Buenaventura de la ciudad de Medellín, Colombia.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura Organizacional	Según Chiavenato (2006), define a la cultura organizacional como un: "sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros"	La variable Cultura organizacional se medirá a través de las dimensiones creencias y valores en este sentido se analizarán y desarrollarán a través de la aplicación de un cuestionario.	creencias	ritos	La medición será cuantitativa mediante escala ordinal
				Filosofías	
				Paradigmas	
			valores	Honradez	
				Puntualidad	
Rendimiento laboral	Por su parte Gabini (2018) citando a Aguinis, (2007) Borman et al. (1993) El rendimiento laboral se puede evaluar, tiene diferentes dimensiones, en especial hay dos de ellas que son las más importantes, el rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto, cada una con referencia particular.	La variable rendimiento laboral se medirá a través de las dimensiones rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, en este sentido se analizarán y desarrollarán luego de aplicar un cuestionario.	Rendimiento en la tarea	liderazgo	
				experiencia	
				habilidad	
			Rendimiento en el contexto	Ayuda	
				Persistencia	
				Creatividad	

**Tabla 8 Matriz de Operacionalización**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrara preguntas sobre cultura organizacional. Lea cada una con detenimiento luego marque la respuesta que considere pertinente con una X según corresponda de acuerdo a la escala planteada. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

01	02	03	04	05
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	La empresa realiza reuniones de camaradería por el cumpleaños de sus colaboradores.					
2.	En su empresa se realiza algún tipo de rito antes de iniciar sus labores.					
3.	Consideras que la empresa tiene objetivos y metas claras.					
4.	Crees que la empresa tiene bien estructurada su misión y visión.					
5.	La empresa brinda capacitaciones en nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente.					

6.	Consideras el trabajo en equipo importante para mejorar la productividad en la empresa.					
7.	Están los valores de la organización alineados con lo que tu consideras importantes en tu vida.					
8.	Si algún cliente deja olvidado alguna pertenencia se lo comunicas a tu jefe inmediato.					
9.	Consideras importante la puntualidad dentro de la empresa.					
10.	La empresa cumple a tiempo con el pago de las remuneraciones.					

***Tabla 9 Instrumento de la Variable1***

**Gracias por completar el cuestionario.**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrara preguntas sobre rendimiento laboral. Lea cada una con detenimiento luego marque la respuesta que considere pertinente con una X según corresponda de acuerdo a la escala planteada. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

01	02	03	04	05
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Consideras que cuentas con la capacidad para manejar problemas que se presenten en la organización.					
2.	los colaboradores tienen la capacidad de tomar la iniciativa ante la ausencia de un líder.					
3.	Manejas con facilidad los requerimientos de los clientes dentro de tu puesto de trabajo.					
4.	La empresa reconoce el logro y cumplimiento de metas de los colaboradores.					
5.	Los colaboradores tienen la capacidad de atender con rapidez a los clientes.					

6.	Manejas con eficiencia y eficaz los recursos de la organización.					
7.	Si algún colaborador tiene problemas con los clientes, intervienes o no.					
8.	consideras que ayudar a los compañeros de trabajo mejora los vínculos laborales.					
9.	si algo te sale mal en el trabajo te rindes y lo dejas.					
10.	Eres perseverante en tus ideas y opiniones a favor de la organización.					
11.	Te consideras una persona creativa en el puesto donde te desempeñas.					
12.	Eres capaz de desarrollar nuevos métodos de atención al cliente o te riges a las normas establecidas por la empresa.					

**Tabla 10 Instrumento de la variable 2**

**Gracias por completar el cuestionario.**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "cevichería Megalodon" Trujillo, 2021							
Apellidos y nombres de los investigadores: Navarro Vidarte, Andrea Armandina – Roncal Castillo Arturo Sacarias							
Apellidos y nombres del experto: Dr. José Guevara Ramirez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	CREENCIAS	RITOS	1. La empresa realiza reuniones de camaradería por el cumpleaños de sus colaboradores.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. En su empresa se realiza algún tipo de rito antes de iniciar sus labores		X		
		FILOSOFIAS	3. Consideras que la empresa tiene objetivos y metas claras.		X		
			4. Crees que la empresa tiene bien estructurada su misión y visión.		X		
		PARADIGMAS	5. la empresa brinda capacitaciones en nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente.		X		
			6. Consideras el trabajo en equipo importante para mejorar la productividad en la empresa.		X		
	VALORES	HONRRADEZ	7. Están los valores de la organización alineados con lo que tu consideras importantes en tu vida.		X		
			8. Si algún cliente deja olvidado alguna pertenencia se lo comunicas a tu jefe inmediato.		X		
		PUNTUALIDAD	9. Consideras importante la puntualidad dentro de la empresa.		X		
			10. La empresa cumple a tiempo con el pago de las remuneraciones.		X		
FIRMA DEL EXPERTO: 			Fecha: 27 / 10 / 2021				

**Ilustración 7 VALIDACIÓN DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL, EXPERTO DR. José Guevara.**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "Cevichería Megalodón" Trujillo, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Navarro Vidarte, Andrea Armandina – Roncal Castillo Arturo Sacarías							
Apellidos y nombres del experto: Dr. José Guevara Ramirez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	LIDERAZGO	1. Consideras que cuentas con la capacidad para manejar problemas que se presenten en la organización.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. los colaboradores tienen la capacidad de tomar la iniciativa ante la ausencia de un líder.		X		
		EXPERIENCIA	3. Manejas con facilidad los requerimientos de los clientes dentro de tu puesto de trabajo.		X		
			4. La empresa reconoce el logro y cumplimiento de metas de los colaboradores.		X		
		HABILIDAD	5. Manejas con eficiencia y eficacia los recursos de la organización.		X		
			6. Los colaboradores tienen la capacidad de atender con rapidez a los clientes.		X		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	PERSONALIDAD	7. Afrontas con amabilidad los conflictos que se presentan con los clientes.		X		
			8. tienes buena relación con los compañeros de trabajo.		X		
		PRINCIPIOS	9. Reportaría si algún colaborador lleva objetos que le pertenecen a la empresa.		X		
			10. ante las discrepancias de sus compañeros usted interviene o no.		X		
		CREATIVIDAD	11. Te consideras una persona creativa en el puesto donde te desempeñas.		X		
			12. Eres perseverante en tus ideas y opiniones a favor de la organización.		X		
Firma del experto:			Fecha: 12 / 07 / 2021				

*Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.*

**Ilustración 8 VALIDACION DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL, EXPERTO. Dr. José Guevara.**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "cevichería Megalodon" Trujillo, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: Navarro Vidarte, Andrea Armandina – Roncal Castillo Arturo Sacarias								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CULTURA ORGANIZACIONAL	CREENCIAS	RITOS	1. La empresa realiza reuniones de camaradería por el cumpleaños de sus colaboradores.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			2. En su empresa se realiza algún tipo de rito antes de iniciar sus labores		X			
		FILOSOFIAS	3. Consideras que la empresa tiene objetivos y metas claras.		X			
			4. Crees que la empresa tiene bien estructurada su misión y visión.		X			
		PARADIGMAS	5. la empresa brinda capacitaciones en nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente.		X			
			6. Consideras el trabajo en equipo importante para mejorar la productividad en la empresa.		X			
	VALORES	HONRRADEZ	7. Están los valores de la organización alineados con lo que tu consideras importantes en tu vida.		X			
			8. Si algún cliente deja olvidado alguna pertenencia se lo comunicas a tu jefe inmediato.		X			
		PUNTUALIDAD	9. Consideras importante la puntualidad dentro de la empresa.		X			
			10. La empresa cumple a tiempo con el pago de las remuneraciones.		X			

FIRMA DEL EXPERTO:



Fecha: 27 / 10 / 2021

**Ilustración 9 VALIDACION DE VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL, EXPERTO. Dr. Segundo Soto.**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "Cevichería Megalodón" Trujillo, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Navarro Vidarte, Andrea Armandina – Roncal Castillo Arturo Sacarias							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO O EN LA TAREA	LIDERAZGO	1. Consideras que cuentas con la capacidad para manejar problemas que se presenten en la organización.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. los colaboradores tienen la capacidad de tomar la iniciativa ante la ausencia de un líder.		X		
		EXPERIENCIA	3. Manejas con facilidad los requerimientos de los clientes dentro de tu puesto de trabajo.		X		
			4. La empresa reconoce el logro y cumplimiento de metas de los colaboradores.		X		
		HABILIDAD	5. Los colaboradores tienen la capacidad de atender con rapidez a los clientes.		X		
			6. Manejas con eficiencia y eficacia los recursos de la organización		X		
	RENDIMIENTO O EN EL CONTEXTO	AYUDA	7. Si algún colaborador tiene problemas con los clientes, intervienes o no.		X		
			8. consideras que ayudar a los compañeros de trabajo mejora los vínculos laborales		X		
		PERSISTENCIA	9. si algo te sale mal en el trabajo te rindes y lo dejas.		X		
			10. Eres perseverante en tus ideas y opiniones a favor de la organización.		X		
		CREATIVIDAD	11. Te consideras una persona creativa en el puesto donde te desempeñas.		X		
			12. Eres capaz de desarrollar nuevos métodos de atención al cliente o te riges a las normas establecidas por la empresa.		X		
Firma del experto:			Fecha <u>27/ 10/ 2021</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Ilustración 10 VALIDACION DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL, EXPERTO.  
Dr. Segundo Soto.**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "cevichería Megalodón" Trujillo, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: Navarro Vidarte, Andrea Armandina – Roncal Castillo Arturo Sacarias								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Miryam Roncal Zavaleta								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CULTURA ORGANIZACIONAL	CREENCIAS	RITOS	1. La empresa realiza reuniones de camaradería por el cumpleaños de sus colaboradores.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			2. En su empresa se realiza algún tipo de rito antes de iniciar sus labores		X			
		FILOSOFIAS	3. Consideras que la empresa tiene objetivos y metas claras.		X			
			4. Crees que la empresa tiene bien estructurada su misión y visión.		X			
		PARADIGMAS	5. la empresa brinda capacitaciones en nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente.		X			
			6. Consideras el trabajo en equipo importante para mejorar la productividad en la empresa.		X			
	VALORES	HONRRADEZ	7. Están los valores de la organización alineados con lo que tu consideras importantes en tu vida.		X			
			8. Si algún cliente deja olvidado alguna pertenencia se lo comunicas a tu jefe inmediato.		X			
		PUNTUALIDAD	9. Consideras importante la puntualidad dentro de la empresa.		X			
			10. La empresa cumple a tiempo con el pago de las remuneraciones.		X			
FIRMA DEL EXPERTO: 			Fecha: 27 / 10 / 2021					

**Ilustración 11 VALIDACION DE VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL, EXPERTO. Dra. Miryam Roncal Zavaleta.**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "Cevichería Megalodon" Trujillo, 2021								
Apellidos y nombres del Investigador: Navarro Vidarte, Andrea Armandina – Roncal Castillo Arturo Sacarias								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Miryam Roncal Zavaleta								
ASPECTO POR EVALUAR							OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	LIDERAZGO	1. Consideras que cuentas con la capacidad para manejar problemas que se presenten en la organización.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			2. los colaboradores tienen la capacidad de tomar la iniciativa ante la ausencia de un líder.		X			
		EXPERIENCIA	3. Manejas con facilidad los requerimientos de los clientes dentro de tu puesto de trabajo.		X			
			4. La empresa reconoce el logro y cumplimiento de metas de los colaboradores.		X			
		HABILIDAD	5. Manejas con eficiencia y eficacia los recursos de la organización.		X			
			6. Tienes la capacidad de atender con rapidez a los clientes.		X			
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	PERSONALIDAD	7. Afrontas con amabilidad los conflictos que se presentan con los clientes.		X			
			8. tienes buena relación con los compañeros de trabajo.		X			
		PRINCIPIOS	9. Reportaría si algún colaborador lleva <u>objetos</u> que le pertenecen a la empresa.		X			
			10. ante las discrepancias de sus compañeros usted interviene o no.		X			
		CREATIVIDAD	11. Te consideras una persona creativa en el puesto donde te desempeñas.		X			
			12. Eres perseverante en tus ideas y opiniones a favor de la organización.		X			
Firma del experto: 			Fecha 05 / 10 / 2021					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Ilustración 12 VALIDACION DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL, EXPERTO. Dra. Miryam Roncal Zavaleta.**

# Cultura organizacional y rendimiento laboral en la "cevichería Megalodón" Trujillo 2021

aanavarron@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

## Cultura organizacional

1. La empresa realiza reuniones de camaradería por el cumpleaños de sus colaboradores. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. En su empresa se realiza algún tipo de rito antes de iniciar sus labores \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**Ilustración 13 cuestionario convertido a formulario google**



Trujillo, 03 de Julio del 2021

Quien suscribe:

Sr. Gerson Martínez – Cevichería Megalodón

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación denominado: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.

Por el presente, el que suscribe señor Gerson Martínez, representante de la empresa Megalodón, autorizo a los alumnos: Navarro Vidarte, Andrea Armandina & Roncal Castillo Arturo Sacarías, identificados con DNI n° 47558416 – 40589544, estudiantes de la escuela profesional de Administración de empresas y autores del proyecto de investigación denominado: Cultura organizacional y rendimiento laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021; al uso de información para efectos exclusivamente académicos de la elaboración del proyecto enunciado líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,

Gerson Martínez  
Representante de la cevichería Megalodón

**Ilustración 14 Autorización de la empresa.**

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	12

*Ilustración 15 Alfa de cronbach de la variable rendimiento laboral*

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.764	10

*Ilustración 16 Alfa de cronbach de la variable cultura organizacional*

Marca temporal	1.La empresa realiza reu	2. En su empresa se real	3. Consideras que la em	4. Crees que la empresa	5.La empresa brinda ca	6.Consideras el trabajo	7. Están los valores de la	8. Si algún cliente deja o	9.Consideras importante	10. La empresa cumple	11. Consideras que
11/16/2021 14:37:15	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo
11/16/2021 17:04:10	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni
11/16/2021 16:07:08	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni
11/16/2021 16:18:29	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	totalmente en desacuer	de acuerdo	de acuerdo	totalmente en desacuer	de acuerdo
11/16/2021 16:41:23	de acuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo
11/16/2021 16:49:35	ni de acuerdo ni en des	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni
11/16/2021 17:10:23	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo
11/16/2021 17:55:18	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	totalmente en desacuer	de acuerdo	de acuerdo
11/16/2021 18:03:21	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	ni de acuerdo ni
11/16/2021 18:05:49	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	de acuerdo
11/16/2021 18:10:03	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo
11/16/2021 19:13:50	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo			
11/16/2021 19:27:16	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	totalmente en desacuer	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni
11/16/2021 20:12:15	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	totalmente en desacuer	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni
11/16/2021 20:25:50	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo
11/16/2021 20:54:30	ni de acuerdo ni en des	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	en desacuerdo	totalmente en desacuer	ni de acuerdo ni en des	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	totalmente en de
11/16/2021 21:03:42	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni
11/16/2021 21:24:20	en desacuerdo	totalmente en desacuer	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni
11/16/2021 21:24:54	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	totalmente en desacuer	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni
11/16/2021 22:00:55	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo
11/16/2021 22:29:06	totalmente en desacuer	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	totalmente en desacuer	totalmente en desacuer	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo
11/16/2021 22:38:06	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	de acuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo
11/16/2021 22:46:47	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en des
11/16/2021 22:49:21	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni
11/16/2021 22:54:55	en desacuerdo	totalmente en desacuer	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en des	ni de acuerdo ni en des	en desacuerdo	en desacuerdo

Ilustración 17 Matriz de datos



*Ilustración 18 En las afueras del establecimiento*



*Ilustración 19 Los investigadores con una colaboradora de la empresa*



*Ilustración 20 colaboradora de la empresa completando la encuesta*



*Ilustración 21 aplicando la encuesta a un colaborador de la empresa*