



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa
Servicios Generales Carbajal, Callao, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Jackelin Claret Chevez Velásquez (ORCID: 0000-0002-7161-1544)

ASESOR:

Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres, por su apoyo incondicional, su amor y comprensión, por ser mi ejemplo de vida, por su perseverancia, fortaleza y su esfuerzo para hacer de mí una profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser la guía espiritual en mi vida, a mis padres por su apoyo y paciencia cuando más lo necesitaba. A mis profesores y asesores de la Universidad Cesar Vallejo por ser la guía que me permitieron alcanzar la realización de este trabajo de investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CHEVEZ VELÁSQUEZ, JACKELIN CLARET**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES CARBAJAL, CALLAO, AÑO 2019.

Fecha: 22 de enero de 2020

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma:

SECRETARIO: Mg. Gustavo Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autoría

Yo Jackelin Claret Chevez Velasquez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de negocios de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019” presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de negocios - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de Enero del 2019



Firma

Jackelin Claret Chevez Velasquez

DNI: 74369308

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	23
2.6 Método de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos	24
III. Resultados	25
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Matriz de operacionalización	49
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	50

Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos	52
Anexo 5: Bases de datos de las variables de estudio	57
Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos	59
Anexo 7: Constancia de autorización de la investigación	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable respectiva Cultura organizacional	19
Tabla 2: Operacionalización de la variable respectiva Desempeño laboral	19
Tabla 3: Baremos de la variable Cultura organizacional	21
Tabla 4: Baremos de la variable Desempeño laboral	22
Tabla 5: Juicio de expertos para el instrumento de evaluación	22
Tabla 6: Confiabilidad de la variable 1	23
Tabla 7: Niveles de confiabilidad para la interpretación	23
Tabla 8: Nivel de cultura organizacional	25
Tabla 9: Nivel de desempeño laboral	26
Tabla 10: Nivel de productividad	27
Tabla 11: Nivel de competencia laboral	28
Tabla 12: Nivel de satisfacción	29
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman	30
Tabla 14: Correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y el desempeño laboral	30
Tabla 15: Correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la productividad	31
Tabla 16: Correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la competencia Laboral	32
Tabla 17: Correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la satisfacción Laboral	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel porcentual de la cultura organizacional	25
Figura 2. Nivel porcentual del desempeño laboral	26
Figura 3. Nivel porcentual de la productividad	27
Figura 4. Nivel porcentual de la competencia laboral	28
Figura 5: Nivel porcentual de la satisfacción	29

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. La investigación es de tipo básico y diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo.

La población censal estuvo formada por 80 colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y la encuesta como técnica, el cual fue validado mediante el juicio de los expertos. La confiabilidad se determinó haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.941.

Los resultados hacen concluir que existe relación positiva y considerable ($\rho=0,737$), así como significativa ($p=0,000$), entre las variables cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, 2019.

Palabras claves: cultura organizacional, desempeño laboral, colaboradores.

Abstract

The purpose of this research work was to identify the relationship between the organizational culture and the work performance of the employees of the company General Services Carbajal, Callao, year 2019. The research is of a basic type and non-experimental design, transversal, correlational descriptive level and quantitative approach.

The census population was formed by 80 employees of the company General Services Carbajal. For the data collection, the questionnaire and the survey were used as an instrument, which was validated through the experts' judgment. Reliability was determined using the Cronbach Alpha Coefficient, with a result of 0.941.

The results suggest that there is a positive and considerable relationship ($\rho = 0.737$), as well as a significant relationship ($p=0,000$), between the organizational culture variables and the work performance of the employees of the company General Services Carbajal, Callao, 2019.

Keywords: organizational culture, work performance, collaborators.

I. Introducción

Hoy en día en un cosmos globalizado, existen factores que son de suma importancia para las organizaciones, los cuales a su vez son algunos de los temas más inminentes por los cuales atraviesan la mayoría de ellas, por lo que constantemente lo que están buscando es sobrevivir y mantenerse a la vanguardia del mercado, que con el paso del tiempo se vuelve cada vez más competitivo, para lo que es necesario el uso de técnicas y estrategias empresariales, una de ellas es la cultura organizacional, la cual puede aportar un mayor crecimiento de gestión con impacto en el desempeño laboral de las empresas. En el marco internacional cada vez son más las empresas, que tienden a probar métodos que mejoren el desempeño de sus colaboradores, por ende, mantienen de forma oportuna su cultura organizacional, lo cual acredita un indulgente vínculo entre componentes interiores y exteriores de la empresa, producido por el prevalecimiento de una acertada cultura organizacional instaurada en los colaboradores.

Por otro lado, en nuestro País es común que las empresas ya sean públicas o privadas, coincidan en ofrecer salarios atractivos como un estímulo organizacional para así generar una política de retención del personal. Sin embargo, estas medidas tomadas no siempre llevan al éxito, ya que el desarrollo de una organización parte de una correcta cultura organizacional que conlleve a una excelente identidad corporativa. Llanos (2016), explico que ahora son más las organizaciones que toman en consideración a la cultura como una estrategia de disputa, porque les permite institucionalizar e impulsar los valores entre sus trabajadores, los diseños de comunicación y de relaciones sindicales que contribuyen a alcanzar el éxito de sus organizaciones.

La cultura organizacional es un componente de suma importancia en el comportamiento de los asalariados dentro de las empresas, pues en función de la aplicación de una adecuada cultura organizacional hacia los empleados de la empresa de Servicios generales Carbajal, de manera íntegra y sólida, se logrará que los colaboradores mejoren su desempeño laboral, obteniendo así su compromiso con la organización, en función a sus principios y valores éticos que consoliden al éxito de la organización. Puchol (2017), nos indicó que cada vez son más los estudios que relacionan la orientación del cuerpo laboral con la jerarquía de compromiso de los empleados y los productos empresariales. Por lo tanto, podemos decir que la mejoría del

desempeño laboral, y de la productividad en su cumulo y totalidad son un requerimiento incuestionable hoy en día, de nuestro perfil profesional, de nuestra complacencia y de nuestra motivación para lograr la competitividad de una organización.

La empresa servicios generales Carbajal E.I.R.L ubicada en la provincia constitucional del Callao, cuyo gerente es el señor José Armando Carbajal Romero, está dedicada a ofrecer servicios de mantenimiento, albañilería, gasfitería, electricidad, entre otros referentes. Actualmente se encuentra conformada por un personal capacitado, cuenta con la maquinaria y equipos especializados para la realización excelente de los servicios brindados, sin embargo, la empresa mencionada no está gozando de una cultura organizacional cimentada adecuadamente, ya que es practicada ocasionalmente, lo cual es lo que genera que aun cuando sus resultados son favorables y se genera la extensión de los valores y filosofía de parte de la empresa hacia los empleados, estos tengan una graduación de desempeño bajo por el déficit de reglas o estatutos y un óptimo ambiente laboral, lo cual damnifica la oportuna consumación de sus labores al máximo en la empresa., esto puede ser preocupante para el desarrollo de la misma, porque puede repercutir en su crecimiento.

Se observa que la gerencia al no contar con una adecuada organización que fomente una cultura organizacional solida puede generar el desequilibrio del desempeño laboral, lo cual limita el desarrollo y afianzamiento de la empresa servicios generales Carbajal en el mercado. Es importante recalcar que las empresas en la actualidad están compuestas por grupos de componentes que colaboran en el fruto de sus ambiciones, no obstante, la participación más importante para el logro de las mismas lo tienen las personas, ya que son ellas las que aportan su sabiduría y destreza. Si bien es cierto no en todas las organizaciones se da el caso, pero existen algunas en las cuales sus colaboradores necesitan de este factor muy importante como lo es la cultura organizacional para poder obtener un mejor desempeño laboral, colaborando así a una mayor productividad de la empresa donde laboran. Por ende, el presente estudio de investigación es de relevante importancia, puesto que determinara si la cultura organizacional se relaciona con el desempeño de los empleados de la compañía, por consiguiente, es por esta razón que para este estudio se pretende resolver la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019?

Seguidamente, se mencionarán los estudios internacionales precedentes que están relacionados con el contenido a investigar: Según nos mencionaron Oberföll, Camarena, y Saavedra (2018), en su artículo o apartado científico titulado: “Relationship between organizational culture and performance among German multinational companies in Mexico”. “Relación entre cultura organizacional y desempeño entre empresas multinacionales alemanas en México”. La presente investigación tuvo como objetivo poder resolver si la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de las empresas multinacionales alemanas que operan en México. Para este fin, la investigación conto con un enfoque cuantitativo se utilizó un estudio de caso plural o múltiple, analizando 5 empresas, se aplicó como instrumento un cuestionario, se contó con una población de 232 personas entre ellos gerentes y empleados. Como resultado se obtuvo un Rho de 0,736 con un ($p < 0,05$). Finalmente se concluyó que existe relación entre las variables de estudio, además se determinó la importancia de promover políticas de recursos humanos dirigidas a aumentar el número de empleados satisfechos, para que esto pueda repercutir en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas estudiadas.

Mousavi, Ghiasi & Khodayari (2017), en su artículo científico titulado: "The Impact of Perceived Organizational Culture and Learning on Organizational Identity in Iran Insurance Company." "El impacto de la cultura organizacional percibida y el aprendizaje sobre la identidad organizacional en la compañía de seguros de Irán. El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la percepción cultura organizacional y aprendizaje organizacional sobre identidad organizacional en la ciudad de Teherán ubicada en Iran. El método utilizado fue el práctico, con encuesta descriptiva. Se conformó por una muestra de población finita de 327 personas seleccionadas por modo aleatorio, la validez de contenido de este cuestionario fue formalmente recibido y aprobado por varios expertos y su confiabilidad se confirmó con la prueba alfa de Cronbach. Al final los resultados mostraron que la cultura organizacional percibida y el aprendizaje organizacional tienen impacto en la identidad organizacional.

Así mismo, Zhou, et.al (2019), en su artículo científico titulado Impact of perceived organizational culture on job involvement and subjective well-being: A moderated mediation model. Social Behavior and Personality: An International Journal". "Impacto de la cultura organizacional percibida en la participación laboral y el bienestar subjetivo: un modelo de

mediación moderado”. La presente investigación fue un estudio empírico que tuvo como objetivo examinar el papel de la percepción cultura de desarrollo organizacional sobre bienestar subjetivo. La población fue de 229 empleados de empresas chinas. Se obtuvo como resultados que la participación en el trabajo mediaba la relación entre la cultura organizacional, la participación laboral y el bienestar subjetivo, además se destacó la importancia de enfatizar tanto el crecimiento futuro como el logro del tiempo presente en los tipos de orientación de la cultura organizacional percibida para aumentar el bienestar subjetivo de los colaboradores.

Nikpour (2017), en su artículo científico titulado “The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment”. El impacto de la cultura organizacional en el desempeño organizacional: el papel mediador del compromiso organizacional del empleado. La presente investigación tuvo como propósito investigar el papel del compromiso organizacional del trabajador mediante la relación entre cultura organizacional y el desempeño organizacional. Se utilizó la investigación de tipo descriptiva correlacional y tuvo como instrumento la encuesta. La población del estudio la conformaron 190 empleados de educación, de la provincia de Kerman, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para analizar los datos, usando el Software SPSS. Como producto, los resultados indicaron, que el modelo planteado tenía un nivel oportuno y una cultura organizacional adecuada, además que existe una relación de impacto directo de la cultura organizacional en el desempeño organizacional por la mediación del compromiso organizacional del colaborador.

Ahora mencionaremos los trabajos previos nacionales relacionados con el tema de investigación: García y Flores (2017) nos menciona en su artículo científico “Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad provincial de Arequipa- Perú”. Esta indagación tuvo como objeto analizar el impacto de la cultura colectiva en la obligación estructural de los trabajadores de la municipalidad. La metodología utilizada gozó de una investigación explicativa, de diseño no experimental, respecto al enfoque fue de tipo cuantitativo. Además, se utilizó para la medición del instrumento la encuesta, en cuanto la población fue establecida por ciento noventa y cinco empleados de la municipalidad. Respecto al producto que se obtuvo se pudo visualizar que el valor de Chi cuadrado (X^2) =382,701, con un grado de significancia de 0,05 y grados de

libertad igual a 16, mediante lo cual se pudo comprender sobre la concordancia de los elementos de la cultura corporativa y sus niveles de convenio empresarial en la municipalidad son relevantes. Finalmente se concluyó que la comunicación interpersonal y cultura corporativa subvencionan en los deberes del personal con la entidad.

Ferrando (2016), en el posterior artículo científico “Análisis de la cultura organizacional de las empresas de servicios de Lima metropolitana”. La presente indagación presento como objetivo investigar la efectividad de la cultura organizacional de las entidades de prestaciones de Lima, sugiriendo aportaciones de mejoría de elementos sobre la cultura organizacional. La metodología usada en este análisis fue de tipología descriptiva, en cuanto al diseño fue no experimental, seccional transversal, la demografía o población estuvo formada con 300 colaboradores escogidos entre las empresas correspondientes al sector de prestaciones, el instrumento que se utilizo fue el de la encuesta. Finalmente se concluye mediante el producto final el cual permite visualizar que en estas entidades se encuentran eficacia del 67.8% en la cultura organizacional, como costumbres, convicciones, rutinas, leyes, posturas centrales aportan al logro y éxito de sus objetivos sociales y económicos.

Gómez, Quispe y Beltrán (2015) en su artículo científico “Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de ingeniería industrial en el marco de la acreditación universitaria”. Respecto a la metodología se desplego un estudio de investigación aplicada con un diseño descriptivo correlacional, en cuanto a la demografía estuvo formada con 60 pedagogos de la escuela de ingeniería industrial de la Universidad mayor de San Marcos, como instrumento se estimaron 4 dimensiones y conto respectivamente con un cuestionario de 22 preguntas. Finalmente se tuvo como conclusión que se encontró una correlación positiva de 0,545, entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral lo cual hizo denotar una asociación positiva entre ambas variables, por lo tanto, concluyo que una superior cultura organizacional precede a mejores rangos o niveles de satisfacción laboral entre los pedagogos de la facultad antes mencionada, además que con un vínculo positivo de la cultura organizacional se logran cimentados grados de satisfacción laboral.

Gómez y Alvarado (2019), en su artículo científico titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en la provincia de

Huancayo”. La presente indagación tuvo como fin analizar la concordancia del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una entidad de educación de la provincia de Huancayo. Para lo cual se ejecutó un estudio básico, con enfoque cuantitativo, respecto al diseño fue no experimental correlacional, en cuanto a la demografía para este estudio se conformó con 28 empleados, con el fin de calcular el grado de las variables de objeto. Se obtuvieron como respuestas que el 71% de los empleados consideran que el clima organizacional tiene un grado medio, así mismo, el 82% considera que el desempeño laboral en la institución se encuentra en un grado medio; implantándose entre ambas variables una correlación significativa ($p < 0.05$), además el resultado de correlación de Pearson de 0.577. Finalmente se obtuvo como conclusión que hay una existente relación favorablemente positiva de las variables de la institución estudiada.

Ureta (2018), en su artículo científico titulado “La cultura organizacional y el rendimiento laboral del personal de la entidad financiera mi banco - sede Huacho”. La presente indagación tuvo como fin determinar la incidencia de la cultura organizacional en el rendimiento Laboral de los colaboradores de una entidad financiera. Se aplicó como método el deductivo e inductivo y el modelo del diseño de investigación descriptivo correlacional. La demografía del estudio fue de 25 personas que trabajan en la entidad financiera mencionada, los resultados obtenidos fueron, se encontraron que los indicadores calidad de servicio tiene un nivel de 48%, eficiencia un nivel de 52%, de eficacia un nivel de 48% y de productividad un 52%, lo cual manifiestan niveles medios en sus categorías. Por otra parte, las pruebas de hipótesis para cada análisis arrojaron una significación de muestra menores al 0,05 probabilístico, lo que confirma las hipótesis planteadas. Por ende, se concluyó que la Cultura Organizacional si incide en el rendimiento laboral del personal que trabaja en la Entidad financiera.

Rodríguez (2018), en su artículo científico titulado “Clima organizacional y desempeño laboral docente en la universidad Jaime Bausate y Meza-Lima,2016. La indagación tiene como objetivo diagnosticar la relación real entre el clima organizacional y el desempeño de los pedagogos de la antes mencionada universidad. Se utilizó como diseño en la investigación el modelo transaccional, correlacional, bivariada, y transversal. Respecto a la población fue constituida con cuarenta pedagogos de la universidad, los resultados encontrados fueron que respecto al coeficiente de correlación Rho de Spearman dio como resultado un Rho igual a 0,755

y sobre el P valor fue igual a 0.001, por lo consiguiente se pudo concluir que si se encuentra una relación por lo tanto se produce un rechazo de la hipótesis nula y una aceptación de la hipótesis alterna, la cual es la que propone que el clima organizacional tiene una relación existente con el desempeño de la plana pedagógica de la Universidad.

Contreras (2017), en su tesis “Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la unidad de Gestión educativa local ugel 01 San Juan de Miraflores- Lima, 2017”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente sobre la cultura organizacional y el desempeño de los empleados del área administrativa del ente de dirección antes mencionada. Respecto a la metodología fue de tipo básico con un diseño no experimental conto con un nivel descriptivo correlacional, en cuanto a la población fue conformada por ochenta y tres trabajadores administrativos del ente de gestión, la técnica empleada fue la encuesta, se tuvo como instrumento al cuestionario con escala Likert. Se obtuvo como producto que la cultura organizacional resulto medida alta y que el desempeño laboral es positivamente eficiente. Finalmente se tuvo como diagnostico la presencia de una correlación altamente provechosa y reveladora respecto a las variables, siendo el Rho de 0,695 y un ($p < 0,05$) lo cual indica una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se concluyó que, existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Entre los temas teóricos que se vinculan a la variable cultura organizacional se encuentran los siguientes: Como teoría científica, tenemos la teoría de niveles de Cultura organizacional, según Schein nos menciona que existen tres niveles de cultura organizacional, que son los siguientes: Primero el nivel observable, también llamado artefactos, se da en las estructuras y procesos de la organización visibles, lo que se ve, se oye, se hace, se dice y lo que siente la gente. Segundo el nivel interpretable, también llamado creencias y valores postulados, este nivel se da en función a los valores, estrategias, propósitos y filosofías, que rigen el comportamiento de los que conforman la empresa. Y por último el nivel profundo, también llamado supuestos subyacentes, este nivel está definido por las creencias, percepciones, pensamientos y sentimientos inconscientes tomados como hechos (Gan y Berbel,2007). En resumen, estos tres niveles, nos tratan de dar a conocer la importancia de trabajar siguiendo procesos los cuales nos ayudaran a utilizar tanto nuestro conocimiento como nuestra habilidad y esto repercute en los

resultados que tenemos dentro de la organización para poder contribuir a un enfoque de crecimiento dentro del mercado.

Como definiciones conceptuales para esta variable tenemos las siguientes: Según Barnard, Delgado y Voutssas (2016), recalcaron, que la cultura organizacional es un reflejo del sistema sociocultural de una organización, que se interrelaciona a través de la identidad corporativa, la comunicación organizacional, la capacitación y el comportamiento de sus miembros, además da forma e influye en la manera en que los colaboradores se comportan y actúan dentro de la empresa. Por otro lado, Reyes, Nieto, y Pérez (2018) indicaron que la cultura organizacional influye en la imagen de la empresa a través de su filosofía o forma de pensar, su visión, misión y valores, se puede decir entonces que las organizaciones desarrollan una influencia de los valores y formación de los colaboradores, que son puntos clave para poder así ayudar a marcar el rumbo de las empresas.

Según Ritter (2008), preciso sobre la cultura organizacional que es la forma en que los componentes de una asociación u organismo actúan y da origen o inicio en un grupo de convicciones compartidas, dentro de la empresa es de mucha importancia porque sirve para crear una cultura la cual posibilita el adaptarse a cualquier cambio constante que puede producirse en su entorno, lo cual repercute en su productividad. Por eso, la cultura organizacional y su dificultad o compilación son unas de las figuras más relevantes para poder deducir la victoria o fallo de la mayoría de las empresas y también, es un mecanismo para impulsar la veracidad y competencia de las organizaciones. Así mismo, Schein, citado en Mumley (2019), señalo acerca de la cultura organizacional que es un grupo de presunciones, hábitos y estructuras de pensamientos que se comparten en un conjunto de sujetos mediante su convivencia en el trabajo, la cual adquiere forma en las conductas, representaciones y aparatos, que se manifiesta en su competencia, por consiguiente, se modula la marcha de sus trabajadores.

Además, Nosnik (2005), menciono, que la cultura organizacional, es un conjunto de convicciones, valores, fundamentos y reglas que determinan los rasgos normativos de la misma, por consiguiente, en beneficio a la cultura organizacional se puede ofrecer la conveniencia de formar un perfil en función a la competencia de cada empresa u organización. Podemos decir que es un modo de procedimiento que nos suministra un ejemplo de realidad, mediante el cual formamos nuestras conductas y prácticas. Según lo indicaron Bortoluzzi, et. al (2019), la

organización debe transmitir este sistema a los nuevos miembros que se incorporan a la misma para que se trabaje en ello desde el momento de su ingreso, con esto se fomentara una cultura organizacional desde el primer día en que laboran.

Por otro lado, hablaremos también sobre las tres dimensiones de la variable cultura organizacional, entre las que se encuentran: Primero la dimensión identidad corporativa, Melewar y Storrie (2001) precisaron, que la identidad corporativa se refiere a lo que las personas perciben o distinguen sobre la organización donde laboran, cuando la identidad corporativa es positiva es fundamental para poder conseguir el éxito de las organizaciones, ya que el desarrollo de las mismas se vuelve más eficiente, eficaz y dinámico, llevando así al colaborador a tener un compromiso completo con la empresa. Así mismo el contar con valores corporativos demarcan la calidad de las empresas y sus prioridades por ende es una fracción esencial de su identidad. También se trata de comunicar los valores y costumbres de la empresa para poder conservar estabilidad en los actos y expectativas de los trabajadores, se hace referencia que es igual a cuando estudiamos al ser humano, ya que este tiene una serie de atributos que lo hacen diferente.

Por consiguiente, podemos decir que la identidad corporativa es lo que los sujetos notan, distinguen y razonan sobre sus entidades u organizaciones, se adjudica que es un juicio colectivo en conjunto, que es compartida comúnmente por las particularidades y los distintivos valores que posee la organización. Además, se entiende, que son las percepciones de un sujeto acerca de las cualidades distintivas, nucleales y definidas de la organización, puede servir para medir en qué nivel el trabajador se reconoce con su organización. Así mismo, Gorenak y Ferjan (2015), mencionaron que los valores empresariales son un grupo de componentes particulares que delimitan la distribución y cultura organizacional de toda corporación, mediante los cuales observamos objetivos, que reflejan el progreso cultural o espiritual de un colaborador o una organización.

Además, también encontramos la dimensión comunicación organizacional, según Norris (2019), recalco que la comunicación constante es la mejor manera de ayudar a los trabajadores, ya que es lo que genera confianza y por ende aseguran el éxito de su desempeño, lo recomendable es que los líderes de las empresas se comuniquen de una forma honesta y directa con sus colaboradores porque es lo que les dará a notar que valoran su trabajo. Por lo tanto, podemos decir que las organizaciones hacen uso de la comunicación para la transmisión de valores, principios y objetivos, generando la percepción de los objetivos organizacionales, por

ello es importante poder mantener una buena comunicación organizacional preciso a que faculte revelar dilemas laborales en la empresa. La comunicación organizacional, es un factor que cada institución establece y que forman parte de sus leyes o cultura, es por ello que esta comunicación por medio de los diferentes niveles de jerarquía dentro de una organización, ya sean directivos, jefes y subordinados debe ser totalmente fluida. Según Scarborough (2019), nos indicó que para que una comunicación sea eficaz en la empresa todos deben practicar la escucha activa, la capacidad de escuchar bien, porque ayuda a mejorar el progreso de las actividades que se ejecutan y sobre todo el clima laboral.

Por último tenemos la dimensión capacitación, Giordano (2017), definió a la capacitación como el conocimiento de las labores realizadas en el trabajo, en términos generales, son las competencias que sirven de referencia para poder identificar las necesidades de formación, el diseño de programas y la evaluación de los resultados obtenidos. Por lo mencionado se entiende que la capacitación en la empresa es un elemento principal de la inversión en el capital humano, comprende las labores formales e informales que buscan la transferencia de habilidades y conocimientos en los colaboradores y que incrementan su capacidad, rendimiento y desempeño como trabajador dentro de una organización.

Así mismo, la capacitación permite a los individuos que ya se localizan laborando a poder seguir formándose para lograr mejorar sus habilidades y competencias para su adaptación a las nuevas tecnologías, sistemas o técnicas aplicados en las empresas. Capacitar a un colaborador puede ser complejo por razones propias de la empresa o de carga de trabajo, sin embargo, aplicarla de forma permanente en los empleados es importante para las organizaciones, ya que es la garantía de contar con un personal altamente competente. Por otro lado, un indicador importante de esta dimensión es el crecimiento que es un medio importante a través del cual se satisface los intereses de los colaboradores, accionistas y clientes de la empresa, además es importante fomentarlo en las empresas, ya que así podrán contar con trabajadores integrales que proyecten una excelente imagen de su centro de trabajo (Townsend, 2012).

Respecto a las teorías vinculadas a la segunda variable desempeño laboral sostenemos: Como teoría científica de esta variable, encontramos la teoría del establecimiento de metas de Locke, donde menciona lo siguiente, dicha teoría nos habla sobre los efectos que hay en los colaboradores al valorar y respetar sus necesidades, además sobre cómo la fijación de metas

influye en su desempeño laboral. En esta teoría sobre la fijación de metas se fundamenta que, si existe un ambiente laboral regido a metas concretas en función a los objetivos establecidos, el desempeño laboral será mejor, ya que cuando se participa en la fijación de metas, los colaboradores observan que sus esfuerzos son considerados, valorados y recompensados (Keith y Newstrom, 2011). Por lo tanto, es importante reconocer los objetivos de las organizaciones como nos menciona el autor Locke, ya que hace referencia que para que los colaboradores se esfuercen en obtener un mejor desempeño es relevante que las organizaciones los incentiven.

Este método también se denomina como herramienta motivacional, tiene cuatro elementos que son los siguientes: El primero es la aceptación de las metas, donde el autor explica que las metas deben ser comprendidas, aceptadas y su propósito debe ser explicado respecto a las necesidades que se quieran lograr. En segundo lugar, está la especificación de las metas, es decir que deben ser claras y que se deben adaptar a cualquier cambio, para poder evaluar y monitorear el desempeño de los trabajadores permitiendo con ello a la medición de su progreso. Los terceros vendrían a ser los retos, lo cuales serían los obstáculos que toda empresa atraviesa, pero que impulsan al logro, ya que se considera que las metas se pueden alcanzar pero que a la vez se tiene inconvenientes para ser concretadas y al momento de realizarlas hace que los miembros de la organización se vuelvan más perseverantes, así mejoren sus dificultades de una manera diferente, a esto se le llama proceso evolutivo. Por último, la retroalimentación, que es la participación de las metas que se encuentran bien definidas y que ayudan a mejorar el desempeño, para lo cual se necesita la información de cada uno de los integrantes para poder mejorar en igualdad con la organización.

Como definiciones conceptuales de esta variable, tenemos las siguientes: Según Gonzales (2017), recalco al desempeño laboral como el procedimiento sobre como un empleado ejecuta sus tareas, es decir la productividad que muestra el trabajador respecto a su competencia y satisfacción al momento de ejecutar sus actividades y funciones principales, atribuidas a su puesto en su entorno laboral determinado, con lo que le faculta manifestar su profesionalismo. Cuando hablamos sobre el desempeño laboral, nos referimos al método o medio en que los trabajadores ejecutan sus actividades, el cual después será evaluado por sus cumplimientos y rendimientos que tienen dentro de su centro de trabajo.

El desempeño laboral es la rentabilidad y aprovechamiento sobre cual ejecutan sus labores los trabajadores, dando así evidencia a cada una de sus capacidades y habilidades, las cuales permiten el cumplimiento de sus actividades de forma eficaz, cooperando así al cumplimiento de cada una de sus metas y propósitos establecidos. Li, et. al, (2019), definieron al desempeño laboral como el nivel que posee un empleado de absorción, o participación activa y compromiso en su trabajo. Se entiende entonces al desempeño laboral como un procedimiento que se ejecuta para valorar y calibrar el comportamiento y consecuencias en el trabajo, tiene como finalidad de descubrir la productividad del colaborador. Según los autores Robbins y Judge (2017) definieron al desempeño laboral, como la culminación de una labor que se conforma por elementos de gestión e incremento de productividad, en termino generales es poder finalizar la tarea que se tiene, realizar eficazmente todo con lo que uno se compromete, para llegar alcanzar una mejora continua y obtener resultados benéficos para la organización. Como nos menciona el autor el desempeño son las habilidades que posee una persona al momento de realizar una actividad y está influenciado por su conocimiento, experiencia y actitud dentro de la empresa.

Por otro lado, hablaremos también sobre las dimensiones establecidas para la variable desempeño laboral, las cuales son las siguientes: Primero la dimensión productividad, Según Nemur (2016) definió a la productividad como el arte de ser capaz de inventar, concebir o mejorar bienes y servicios, es decir es la cantidad de trabajo útil que una persona puede generar en un determinado tiempo. Entonces podemos entender que la productividad es necesaria ya que su principal objetivo es tratar de tener control sobre las labores que una persona realiza y que se mide a través de los resultados que se logran obtener. Así mismo nos mencionaron Bauer y Lee (2005), que la productividad es el nexo entre la elaboración que se obtiene de un método rentable y las técnicas utilizadas para su obtención, se realiza a través de las personas, de sus conocimientos y recursos para crear satisfacción a las necesidades humanas. También se entiende por la capacidad de producción de una persona incrementando la relación entre lo que puede producir y lo recursos que esta emplea para el cumplimiento de sus labores.

En general cuando se habla de productividad, estamos hablando de cómo conseguir mejores resultados con los recursos que se tienen en el momento. Por lo cual se puede decir que la productividad personal es el resultado de la aplicación de un esquema de técnicas en las labores diarias que son orientadas a los resultados eficientes. Un indicador importante para esta

dimensión es la eficacia que es el nivel en que se desarrollaran las actividades proyectadas y se adquieren los efectos programados (Kyzek y Hatyar, 2011). Además también la productividad trata de medir lo eficiente que puede llegar a ser una persona, es muy importante que las organizaciones tengan conocimiento acerca de la productividad o rendimiento de sus empleados y la utilicen a su favor para hacer una comparación frente a su competencia, ya que si una empresa posee un alto nivel de productividad podrá alcanzar aumentar sus ingresos, lo cual también es beneficioso para los trabajadores ya que como consecuencia obtendrán mayores salarios y beneficios.

Respecto a la dimensión competencia laboral, Saracho (2011), definió a la competencia laboral, como la capacidad que tiene un individuo para realizar un comportamiento, el cual le permite obtener un resultado incrementado referente al de otra en situaciones de igual magnitud y con igualdad de recursos disponibles, puede ser una aptitud, habilidad o destreza o cualquier combinación de estos elementos. Por otro lado, Torres, et. al (2019) indicaron que se entiende por competencia a diversas aptitudes que una persona posee y que hacen que el desempeño de la misma tenga un resultado efectivo y superior en función a lo que requiere su puesto de trabajo. La competencia laboral, es la aptitud que cada uno tiene para poder desempeñar su función productiva en los distintos entornos basados en lo que requiere la calidad de cada sector del mercado. Según esta definición una competencia es aquello que ocasiona una diferencia en los resultados que tiene una persona para realizar una labor, lo cual es lo que lo diferencia del resto. Un indicador importante para esta dimensión es la innovación que es la metamorfosis de percepciones y reflexiones en artículos, procesos o prestaciones mejoradas para el mercado, complaciendo así las carencias de los pobladores y organizaciones (Oecd (2007).

Por último, la dimensión satisfacción laboral, Gonzales (2012) menciona que, se puede definir a la satisfacción laboral como un grupo de posturas que posee un individuo en torno a la actividad encomendada dentro de la empresa o institución, estas actitudes estarán determinadas por las particularidades de las posiciones de trabajo y por como considere el mismo su labor. Respecto a lo antes mencionado se puede decir que la satisfacción laboral se calcula o valora por el grado de conformidad que cada colaborador posee dentro de su organización, es un aspecto muy importante ya que se encuentra ligado directamente con la calidad de trabajo, rentabilidad y productividad de la organización. Conforme Gaviria y López (2019), nos

describieron que es de entenderse por satisfacción laboral al agente que define el nivel de tranquilidad que un ente denota en su centro de labores, se percibe por el estado emocional resultante de sus experiencias laborales, estas emociones pueden ser favorables o no dependiendo de cómo los trabajadores perciban en su trabajo. Un indicador importante para esta dimensión es el compromiso en el trabajo que se fija como el nivel en el que un individuo establece con su trabajo y el interés con que lo realiza (Liu y Huang 2019).

Por lo expresado precedentemente, se decidió plantear las siguientes preguntas de investigación, como problema general tenemos: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019? Así mismo como problemas específicos tenemos las siguientes preguntas: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019? ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la competencia laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019? ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019?

Respecto a la justificación del estudio de investigación se estimó en primer lugar la siguiente justificación teórica, la presente investigación aporta teorías que nos permitirán conocer la importancia relevante que se obtiene de un apropiado uso de las variables, visualizando así que las organizaciones hoy en día se confrontan a un ambiente más dinámico y universalizado, que se encuentra sujeto a nuevos desafíos empresariales, por ende, es fundamental conocer y desarrollar un estudio de la aplicación de una adecuada cultura organizacional relacionándola al desempeño laboral. Con esto se procura que el presente estudio sea aprovechado como materia para el asesoramiento y soporte a las instituciones y entidades que estén pasando por un problema similar, ya que se conoce que estos temas evolucionados en las organizaciones consolidan una gloria empresarial constante.

Se estableció también una justificación práctica, ya que este estudio es de cuantiosa importancia, debido a que las reseñas que se obtengan serán de apoyo y beneficio para la empresa, sus colaboradores y a la colectividad en su conglomerado, porque en extensión en que la cultura organizacional se fomente de forma íntegra y sólida, posibilitara que sus colaboradores acrecienten su desempeño laboral, se sientan satisfechos e involucrados con su

institución. Además, el presente estudio puede llegar a resolver las interrogantes para las empresas contribuyendo en fomentar una adecuada cultura organizacional para un mejor desempeño laboral. Así mismo como justificación social, tenemos que el presente estudio de investigación desde la perspectiva social origina gran conmoción sobre los ejecutivos y directivos que son quienes capitanean a los sujetos de acuerdo a que actualmente estos asuntos son muy significativos, no obstante, no lo practican en todas las compañías, por consiguiente, en ocasiones no visualizamos que se presente una sólida cultura organizacional y tampoco un afable desempeño laboral de la plantilla en una organización.

Por ultimo como justificación metódica, tenemos que con el presente estudio se busca aportar y amplificar estudios que están relacionados con las variables anteriormente mencionadas, de forma semejante con los resultados que se obtengan, se pretende tener como referencia para que otras empresas lo puedan aplicar. Respecto a la parte metódica de la investigación, la descripción del fenómeno, el tipo de investigación, la relación metódica de las variables, el instrumento elaborado, la validación y recolección de información sistematizada. Con el presente estudio de investigación se tiene como objetivo amplificar la variedad de investigaciones vinculadas con la cultura organizacional y desempeño laboral, así mismo con los resultados obtenidos se quiere que sirvan como referencia para futuros estudios y así pueda también ser aplicado en instituciones u organizaciones que lo requieran para el crecimiento o desarrollo de las mismas.

Para el siguiente estudio de investigación se estableció el siguiente objetivo general: Identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Así mismo se establecieron los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre la cultura organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Identificar la relación entre la cultura organizacional y la competencia laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Además, como Hipótesis general del presente análisis de investigación se estableció lo siguiente: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores

de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Como hipótesis específicas, se establecieron las siguientes: La cultura organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. La cultura organizacional se relaciona con la competencia laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

II. Método

2.1 Tipo de estudio y Diseño de la investigación

Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo de investigación básica, ya que se argumenta en la pesquisa y la disciplina científica para cada una de las variables en estudio, es decir bajo entendimientos, señalado en probabilidades y fundamentos científicos indiscutibles que dan soporte a las variables, sin fin práctico. Se dice que es una investigación básica ya que no está buscando la aplicación práctica de lo que se descubra, lo que busca es aumentar el conocimiento existente para resolver inquietudes o también para que se aplique en otros estudios o investigaciones. Muñoz (2015), menciona que “el estudio o investigación básica, es la que registra el avance científico al incrementar los entendimientos supuestos, sin preocuparse de primera mano en sus potentes adaptaciones o aplicaciones prácticas” (p.110).

Diseño de investigación

El diseño de la presente es no experimental, de corte transversal, porque es el tipo de investigación en la que no se ejecutan o manipulan premeditadamente las variables de indagación y transversal porque los informes o datos serán reunidos y almacenados en tiempo único de la indagación. Según Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017), recalcaron que los diseños no experimentales “son análisis desarrollados sin ejecución o manejo a propósito de variables y en los que se visualizan las rarezas en su entorno natural para examinarlos” (p.107). De igual modo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), recalcaron que el corte transversal o también llamado transaccional, recopilan notas en un único momento y tiempo, cuya intención recae en explicar las variables y examinar su alcance e interacción en un momento dado.

El método del estudio de investigación empleado es el método hipotético deductivo, es el método con el cual se parte de antecedentes teóricos dados, los cuales conllevan a unas resoluciones planteadas por medio de una técnica de razón o cálculo sensato. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el método hipotético deductivo “emplea la razón deductiva para ir de lo común a lo propio, recoge como supuesto a las hipótesis lo que facilita confirmarlas y constatarlas apoyado a un conjunto de reglas y normas lógicas o dialécticas para conseguir suposiciones o inferencias” (p.12).

El enfoque de esta investigación, es un enfoque cuantitativo, por consiguiente, posibilita medir las variables que se plantearon o propusieron en la investigación. Según nos describieron Hernández, Fernández y Baptista (2014), sobre la investigación cuantitativa que se desarrolla o desglosa mediante recolección de información o datos, es así que se puede confirmar de modo numérico nuestra hipótesis, a fin de ello se realizará el análisis estadístico, con el propósito de comprobar y afirmar teorías, estableciendo patrones de conducta o comportamiento. Lo que pretenden los estudios de enfoque cuantitativo es dar una explicación de una verdad social reconocida desde un punto de vista objetivo y externo, además buscan que sus mediciones sean exactas, con la finalidad de generalizar sus resultados.

Por otro lado, el presente estudio de investigación presenta un nivel descriptivo-correlacional, explicamos descriptivo ya que se detallarán las variables del cuerpo de la indagación. Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionaron que la investigación de tipo descriptiva “tiene el fin de precisar los dominios y características de las personas o cualquiera que sea el fenómeno distinto sometido a observación, buscan recoger o medir información respecto a las variables o ideas en las cuales se basan” (p.102). De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionaron que “el nivel correlacional, se enfatiza en hallar el grado de relación presente en las variables determinadas en la indagación” (p.93). La presente investigación tiene un nivel descriptivo-correlacional, porque describirá las variables de estudio, de manera independiente para conseguir comprender la realidad en la empresa, de igual modo es correlacional, porque evaluará las variables planteadas para el estudio mostrando la relación que hay entre ellas.

2.2 Operacionalización de variables

Cultura organizacional

Definición conceptual de la variable: Cultura organizacional

Barnard, Delgado y Voutssas (2016) recalcaron que la cultura organizacional es un reflejo del sistema sociocultural de una organización, que se interrelaciona a través de la identidad corporativa, la comunicación organizacional, la capacitación y el comportamiento de sus miembros, además da forma e influye en la manera en que los colaboradores se comportan y actúan dentro de la empresa.

Tabla 1

Operacionalización de la variable respectiva Cultura organizacional

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Identidad corporativa	Trabajo en equipo	1,2	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (64-66)
	Valores	3,4		Medio (56-63)
	Ética	5		Bajo (36-55)
Comunicación organizacional	Libertad de expresión	6,7		
	Herramientas de comunicación	8,9		
Capacitación	Escucha activa	10		
	Programas	11		
	Conocimiento	12,13		
	Crecimiento	14,15		

Fuente: Se obtuvo de las teorías relacionadas al tema

Desempeño laboral

Definición conceptual de la variable: Desempeño laboral

Según Gonzales (2017), recalco al desempeño laboral como el procedimiento sobre como un empleado ejecuta sus tareas, es decir la productividad que muestra el trabajador respecto a su competencia y satisfacción al momento de ejecutar sus actividades y funciones principales, atribuidas a su puesto en su entorno laboral determinado, con lo que le faculta manifestar su profesionalismo.

Tabla 2

Operacionalización de la variable respectiva Desempeño laboral

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Productividad	Eficiencia	16,17	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (66-74)
	Eficacia	18		Medio (58-65)
	Incentivos	19,20		Bajo (36-57)
Competencia laboral	Habilidades básicas	21,22		
	Capacidad	23,24		
	Innovación	25		
Satisfacción	Compromiso	26,27		
	Reconocimiento	28,29		
	Calidad de servicio	30		

Fuente: Se obtuvo de las teorías relacionadas al tema

2.3 Población, muestra y muestreo

Población censal

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015), nos mencionaron que la población censal, es el método de estudio de investigación planteado para poder analizar la generalidad de los componentes de una población o universo, además el censo es aplicable, en una investigación cuando la población es muy pequeña por lo que se tiene que encuestar a toda la población o universo. En la presente indagación, no se utiliza muestra ya que la población está constituida por 80 colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal del distrito del Callao, año 2019.

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos de validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que “la técnica es el método, sistema o procedimiento propio de conseguir datos o testimonios” (p. 67). Respecto a la investigación la técnica elegida fue la encuesta, ya que se reunirá datos a merced de las contestaciones en función a preguntas desplegadas sobre el estudio de indagación, además se tomará en consideración la escala Likert, la razón de este proceso es de valorar las variables de la indagación en la empresa servicios generales Carbajal, Callao, 2019. Hernández, Ramos, Placencia, Ganchozo, Quimis y Moreno (2018), refirieron que la encuesta es uno de los medios exploratorios más utilizados, ya que es de fácil aplicación y de carácter directo, además se utiliza procedimientos estandarizados de interrogación a fin de obtener resultados objetivos y lo más reales posibles.

Instrumento

Según Yuni y Urbano (2006), indicaron que el instrumento de recolección de información o datos “es el mecanismo de uso del indagador con el fin de obtener o almacenar la información, los cuales pueden ser de carácter mecánico, formularios, guía de observación, etc.” (p.31). El instrumento de recolección para los datos e información fue el cuestionario, el cual facilitará la medición y análisis de la relación entre las variables antes mencionadas de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, 2019, por medio de un número establecido de 15 preguntas para cada variable, constituyendo así un total de 30 preguntas.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre cultura organizacional
Autor y año:	Jackelin Claret Chevez Velasquez - 2019
Lugar:	Empresa Servicios generales Carbajal E.I.R.L
Fecha de aplicación:	18 de Noviembre
Universo de estudio:	80 colaboradores de la empresa
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición:	(nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)
Niveles y rangos:	Alto (64-66) Medio (56-63) Bajo (36-55)
Tiempo:	20 minutos

Tabla 3

Baremos de la variable Cultura organizacional

Niveles	Cultura organizacional	D1	D2	D3
bajo	36-55	11-18	8-17	14-18
medio	56-63	19-21	18-22	19-20
alto	64-66	22-25	23-25	21-23

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre desempeño laboral
Autor y año:	Jackelin Claret Chevez Velasquez - 2019
Lugar:	Empresa Servicios generales Carbajal E.I.R.L
Fecha de aplicación:	18 de Noviembre
Universo de estudio:	80 colaboradores de la empresa
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición:	(nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)
Niveles y rangos:	Alto (66-74) Medio (58-65) Bajo (36-57)
Tiempo:	20 minutos

Tabla 4
Baremos de la variable Desempeño laboral

Niveles	Desempeño laboral	D4	D5	D6
bajo	36-57	10-19	13-18	10-19
medio	58-65	20-22	19-21	20-21
alto	66-74	23-25	22-25	22-25

Validez

Ortiz (2004) nos dice, se denomina a la comprobación de la manifestación del contenido, la semejanza de los indicadores con las preguntas o ítems establecidos, que evalúan las variables que corresponden. El instrumento del presente trabajo fue sometido a valoración de tres maestros expertos en el asunto de estudio, por consiguiente, se entiende que el cuestionario será legítimo en cuanto a efectuar la prueba de confiabilidad.

Tabla 5
Juicio de expertos para el instrumento de evaluación

Expertos	Opinión
Dr. Pedro Constante Castillo Costilla	Hay suficiencia y es aplicable
Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz	Hay suficiencia y es aplicable
Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

Según Landeau (2007), la confiabilidad “es el nivel con el cual el instrumento de investigación acredita su coherencia, en consecuencia, a los resultados que se obtiene al ser sobrepuesto al objeto de estudio” (p.81). Para la medición de la confiabilidad o confianza del instrumento se realizó la verificación de solidez interna del Alfa de Cronbach, la cual se ocupa de diagnosticar la imparcialidad del volumen ponderado de las correlaciones de las variables que constituyen el cuestionario, empleando las reacciones o respuestas de la población, de los individuos con características semejantes en la investigación.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable 1 y 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	30

Nota: La fuente fue obtenida de los resultados del spss

Interpretación:

La tabla 6 nos muestra el valor del Alfa de Cronbach, se dice que cuanto más se aproxime el índice de extremo a 1, su fiabilidad es mayor. Por consiguiente, se determina en definidos contextos una fiabilidad considerable a partir de 0.50, de acuerdo al contexto es suficiente e idóneo para garantizar la fiabilidad de la escala. En la tabla 6 podemos observar que el resultado para la variable 1 y 2 tiene un valor α de 0,941, cual nos indica que el presente instrumento posee un grado de confiabilidad alta, a partir de lo obtenido se valida su empleabilidad para la recolección de datos. Así mismo para la variable 1 se obtuvo un valor α de 0,893 y para la variable 2 un valor α de 0,867.

Tabla 7

Niveles de confiabilidad para la interpretación Alfa Conbrach

Valores	N ^a de elementos
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Soto (2015)

2.5 Procedimiento

El presente estudio de investigación tiene un alcance de 80 colaboradores de la empresa Servicios generales Carbajal que brindan sus opiniones a través de dos cuestionarios con 15 preguntas cada uno, teniendo como total 30 preguntas sobre dos variables, cada una de las alternativas está en base a la escala de Likert, con lo cual se va obtener la información necesaria, para medir la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral a través

de softwares de análisis estadísticos excel y spss, los mismos que mostrarán los resultados que se obtuvieron a través de tablas y gráficas.

2.6 Método de análisis de los datos

Respecto al análisis descriptivo, en este estudio de investigación el análisis de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 25, mediante el cual se procesó la información resultada del instrumento de la reunión de información o datos. Además, los resultados son mostrados mediante gráficos y tablas. Para el análisis inferencial, en cuanto a la verificación de la hipótesis se utilizó el análisis estadístico coeficiente Rho de Spearman, expresándose con datos de tipo ordinal. Los análisis fueron realizados con ayuda del programa estadístico llamado SPSS versión 25.

2.7 Aspectos Éticos

Según Bolívar (2005) manifestó que la ética profesional “comprende los valores y principios con el que actúa cada persona en relación de hacer algo, es la actuación del profesional que no solo se basa en normas, también es lo que aprende en su vida diaria” (p. 96). La presente indagación se realizó con el respectivo consentimiento de la empresa donde se aplicaron los cuestionarios a los colaboradores. Además, se tomaron en cuenta los fundamentos éticos respecto a la teoría y la metodología, así como también la autenticidad de los resultados, la deferencia del dominio erudito o intelectual y las diversas ideologías establecidas en el presente estudio de investigación.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

En el siguiente capítulo se empezó por realizar el análisis descriptivo de los resultados que se obtuvieron mediante el proceso de la información en el software SPSS.

Tabla 8

Niveles de Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	24	30,0	30,0	30,0
	medio	36	45,0	45,0	75,0
	alto	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

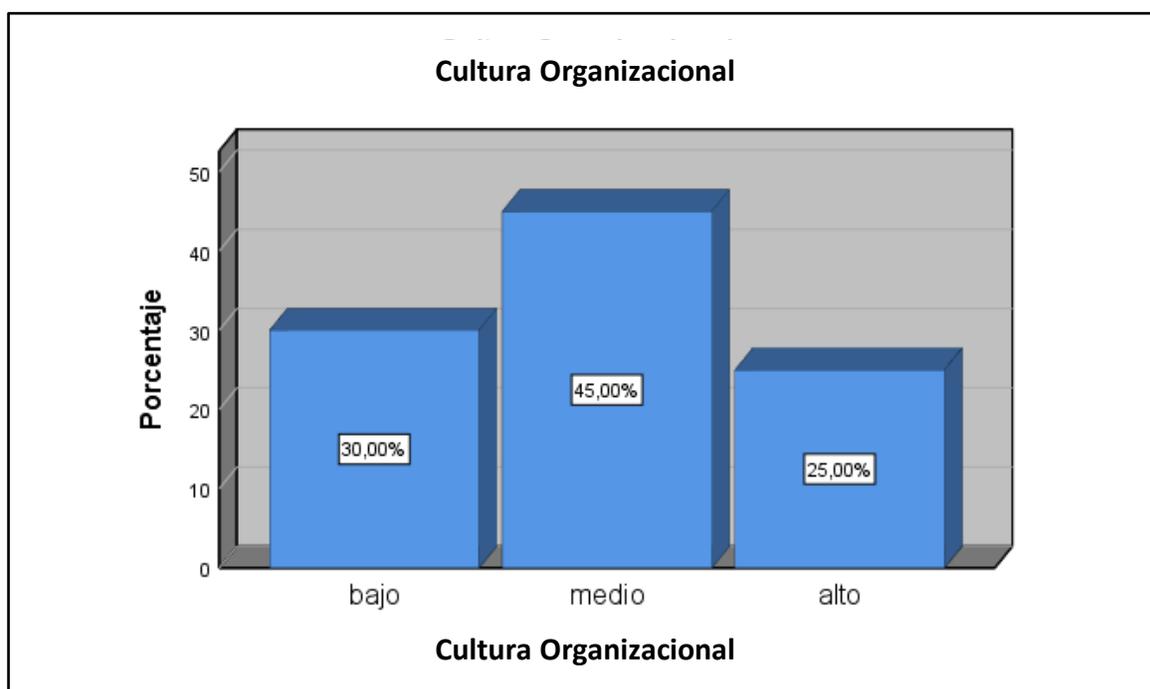


Figura 1. Nivel porcentual de la cultura organizacional

Interpretación:

Del resultado de la tabla 8 representados en la figura 1, podemos ver que, en los niveles de la variable cultura organizacional, el 25% es de nivel alto, el 45% de nivel medio y el 30% es de nivel bajo, según lo percibido por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal.

Tabla 9
Niveles de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	24	30,0	30,0	30,0
	medio	34	42,5	42,5	72,5
	alto	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

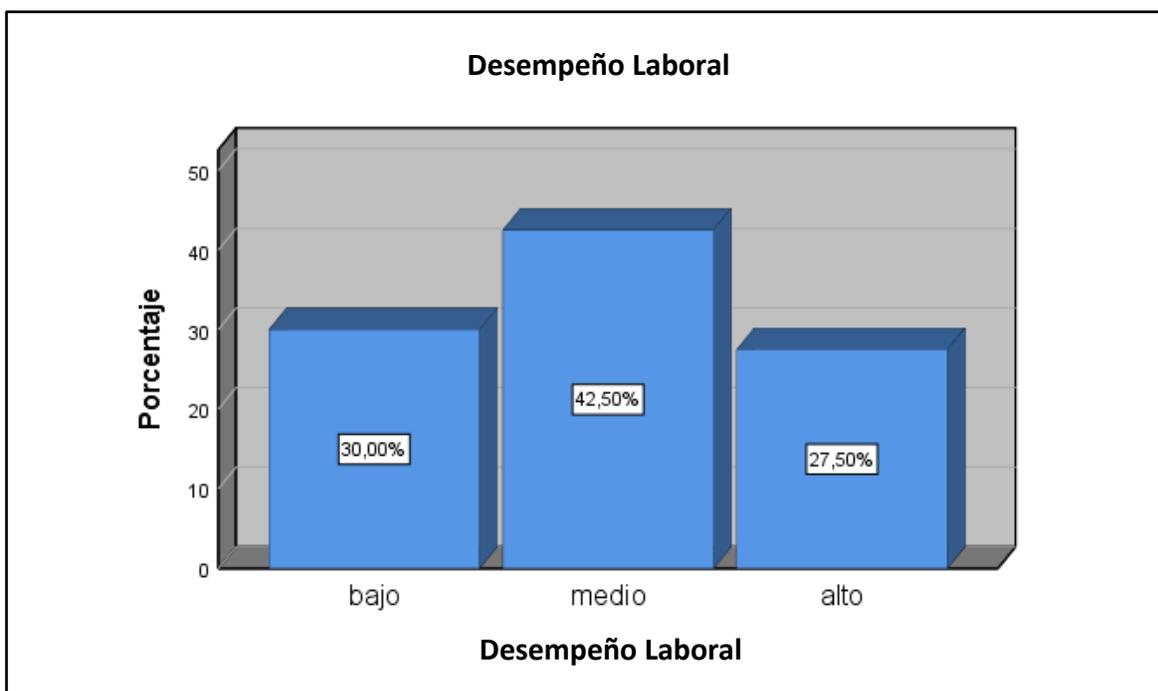


Figura 2. Nivel porcentual del desempeño laboral

Interpretación:

Del resultado de la tabla 9 representados en la figura 2, podemos ver que, en los niveles de la variable desempeño laboral, el 27.5% es de nivel alto, el 42.5% de nivel medio y el 30% es de nivel bajo según lo percibido por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal.

Tabla 10

Niveles de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	34	42,5	42,5	42,5
	medio	28	35,0	35,0	77,5
	alto	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

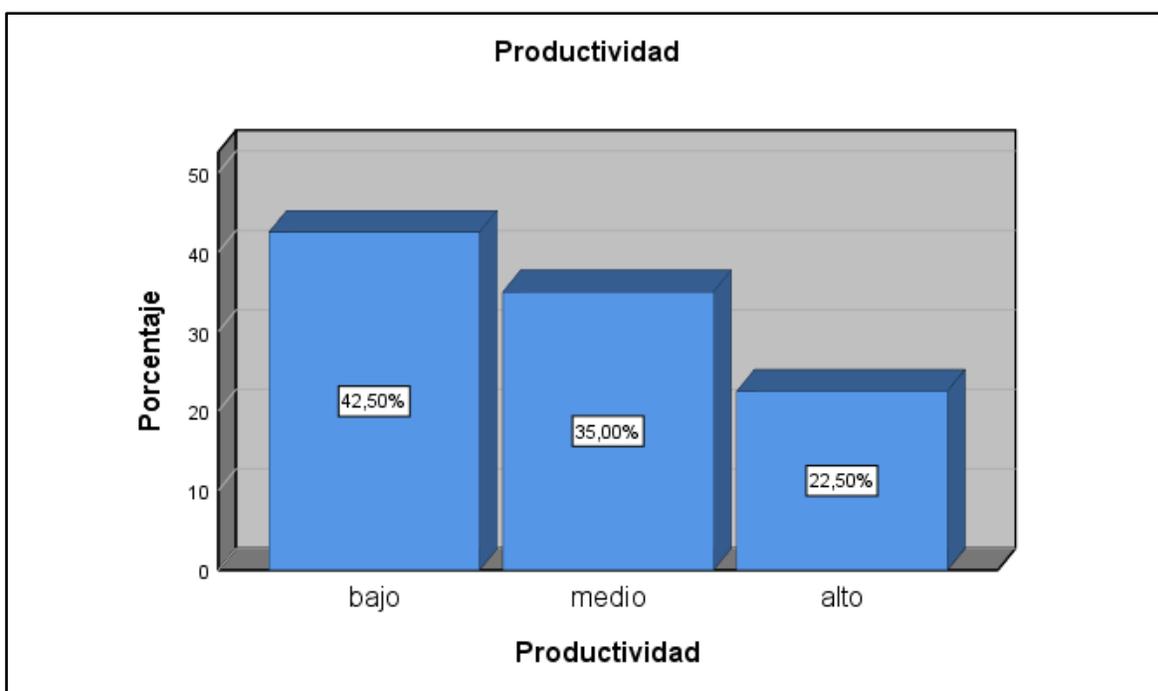


Figura 3. Nivel porcentual de la productividad

Interpretación:

Del resultado de la tabla 10 representados en la figura 3, podemos ver que, en los niveles de la dimensión productividad, el 22.5% es de nivel alto, el 35% de nivel medio y el 42.5% es de nivel bajo según lo percibido por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal.

Tabla 11

Niveles de Competencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	31	38,8	38,8	38,8
	medio	36	45,0	45,0	83,8
	alto	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

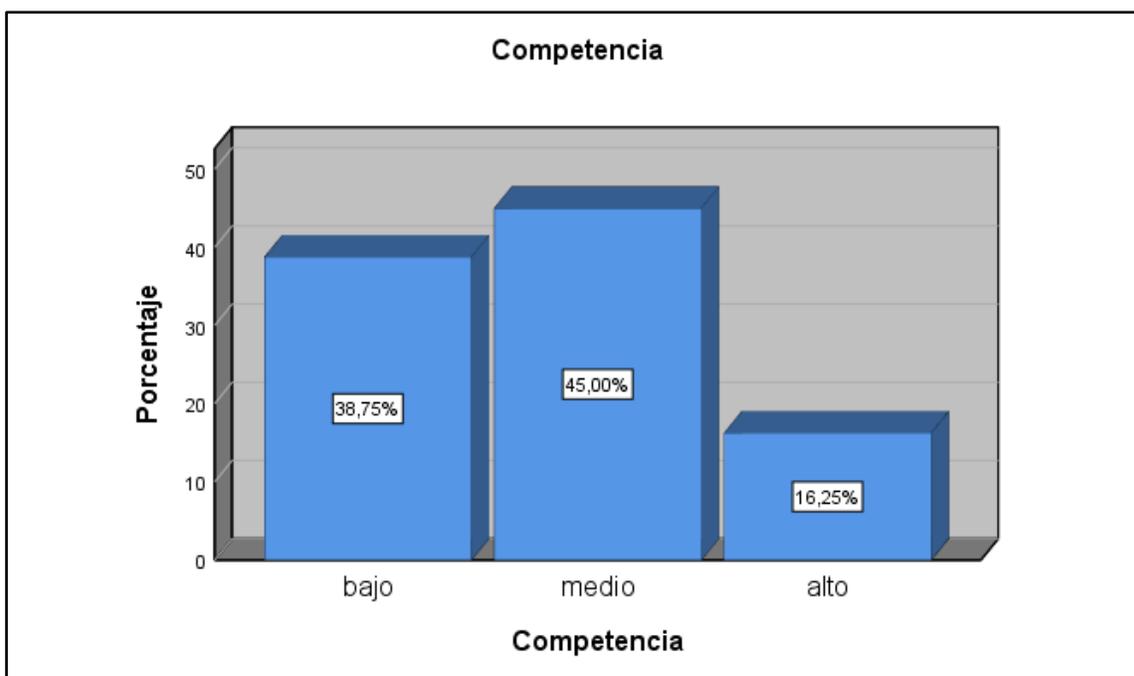


Figura 4. Nivel porcentual de la competencia laboral

Interpretación:

Del resultado de la tabla 11 representados en la figura 4 podemos ver que, en los niveles de la dimensión competencia laboral, el 16,2% es de nivel alto, el 45% de nivel medio y el 38.8% es de nivel bajo, según lo percibido por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal.

Tabla 12

Niveles de Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	34	42,5	42,5	42,5
	medio	22	27,5	27,5	70,0
	alto	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

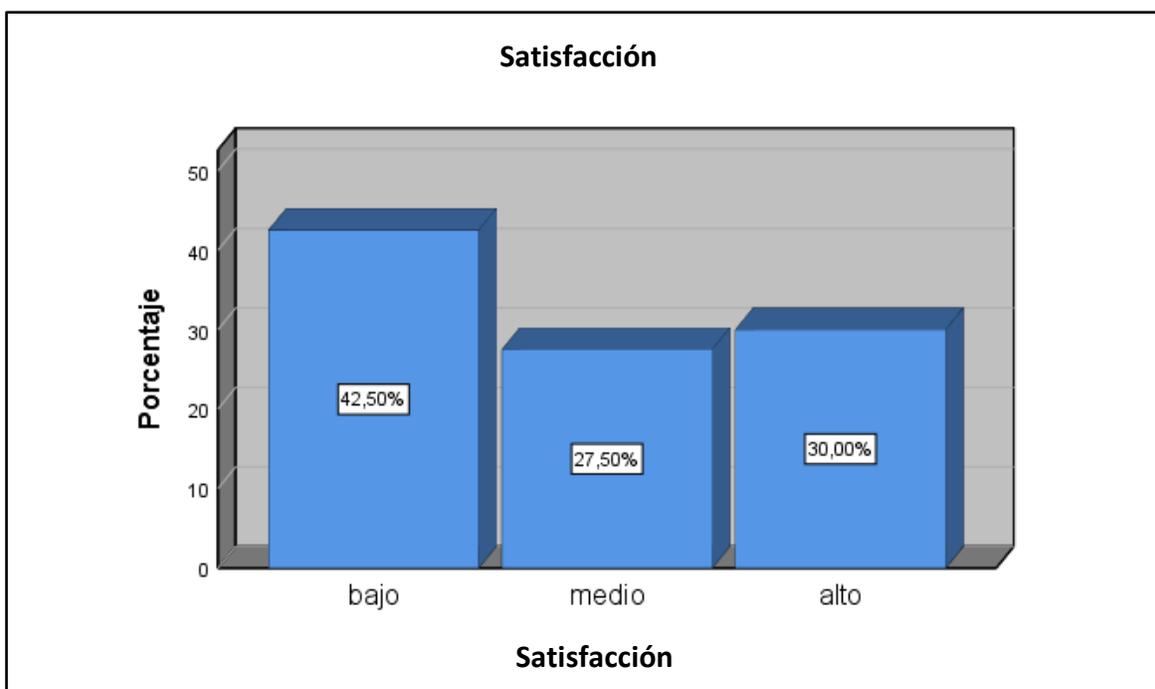


Figura 5. Nivel porcentual de la satisfacción laboral

Interpretación:

Del resultado de la tabla 12 representados en la figura 5, podemos ver que en los niveles de la dimensión satisfacción laboral el 30% es de nivel alto, el 27,5% de nivel medio y el 42.5% es de nivel bajo según los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal.

3.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se tomó como referencia la siguiente tabla de interpretación, propuesta por Hernández Sampieri (2010).

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman

Coeficiente	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri (2010) p. 312.

3.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Hi: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral

		Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,737**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

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

La tabla 14 nos muestra el grado de correlación entre ambas variables, en la cual el coeficiente de correlación de Spearman resulto 0,737 el mismo que señala que hay una relación directa, positiva media entre las variables de estudio la cultura organizacional y el desempeño laboral, además se observa el nivel de significancia $p < 0.05$, finalmente se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna propuesta en nuestra investigación.

3.2.2 Hipótesis específica 1

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Tabla 15

Correlación Rho de Spearman entre la Cultura organizacional y la Productividad

		Cultura Organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,808**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

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

La tabla 15 nos muestra el grado de correlación entre la variable cultura organizacional y la productividad, en la cual el coeficiente de correlación de Spearman resulto 0,808 el mismo que señala que hay una relación directa, positiva considerable entre la variable de estudio la cultura organizacional y la productividad, además se observa el nivel de significancia $p < 0.05$, finalmente se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna propuesta en nuestra investigación.

3.2.3 Hipótesis específica 2

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la competencia laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la competencia laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Tabla 16

Correlación Rho de Spearman entre la Cultura organizacional y la Competencia

		Cultura Organizacional	Competencia
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Competencia	Coefficiente de correlación	0,651**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

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

La tabla 16 nos muestra el grado de correlación entre la variable cultura organizacional y la competencia, en la cual el coeficiente de correlación de Spearman resulto 0,651 el mismo que señala que hay una relación directa, positiva media entre la variable de estudio la cultura organizacional y la competencia laboral, además se observa el nivel de significancia $p < 0.05$, finalmente se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna propuesta en nuestra investigación.

3.2.4 Hipótesis específica 3

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Hi: La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.

Tabla 17

Correlación Rho de Spearman entre la Cultura organizacional y la Satisfacción

			Cultura Organizacional	Satisfacción
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,781**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

La tabla 17 nos muestra el grado de correlación entre la variable cultura organizacional, en la cual el coeficiente de correlación de Spearman resulto 0,781 el mismo que señala que hay una relación directa, positiva media entre la variable de estudio la cultura organizacional y la dimensión satisfacción laboral, además se observa el nivel de significancia $p < 0.05$, finalmente se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna propuesta en nuestra investigación.

IV. Discusión

En el siguiente capítulo, se procedió a explicar los resultados que se encontraron: En contraste con la hipótesis general, se aceptó la hipótesis general de la investigación donde se comprueba que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $Rho=0,737$ siendo una correlación positiva considerable entre ambas variables; con un grado de significancia igual a 0,000. Los resultados se asemejan a lo que nos indican Barnard, et. al (2016), que la cultura organizacional es un reflejo del sistema sociocultural de una organización, que se interrelaciona a través de la identidad corporativa, la comunicación organizacional, la capacitación y el comportamiento de sus miembros, además da forma e influye en la manera en que los colaboradores se comportan y actúan dentro de la empresa, además también concuerdan con lo que menciona Gonzales (2017) respecto al desempeño laboral; que es el procedimiento sobre como un empleado ejecuta sus tareas, es decir la productividad que muestra el trabajador respecto a su competencia y satisfacción al momento de ejecutar sus actividades y funciones principales, atribuidas a su puesto en su entorno laboral determinado, con lo que le faculta manifestar su profesionalismo.

Así mismo, los resultados obtenidos concuerdan con Contreras (2017) quien obtuvo una correlación de $Rho=0,695$ entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral y los resultados de $p<0,05$, por lo cual se pudo determinar la relación entre las variables mencionadas de los trabajadores de la unidad de gestión educativa ugel del distrito de San Juan de Miraflores. Además, también se evidencia en los resultados descriptivos obtenidos de la cultura organizacional y desempeño laboral, ya que se obtuvo inclinación a mostrar un nivel medio para ambas variables. En la tabla 8 y figura 1 se muestran los niveles de cultura organizacional comprendidos por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, se tiene que el 30% de los colaboradores señalan que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 45% nivel medio y el 25% nivel alto. Así mismo los resultados de la descripción estadística de la variable desempeño laboral, muestran en la tabla 9 y figura 2, los niveles comprendidos por los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, se tiene que el 30% de los colaboradores estiman que los valores son de nivel bajo, el 42,5% nivel medio y el 27,5% nivel alto.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, se aceptó la hipótesis de la investigación donde se comprueba que existe relación entre la cultura organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $Rho=0,808$ siendo una correlación positiva considerable entre ambas variables; con un grado de significancia igual a 0,000. Los resultados obtenidos se asemejan a lo que nos menciona Ritter (2008) que la cultura organizacional que es la forma en que los componentes de una asociación u organismo actúan y da origen o inicio en un grupo de convicciones compartidas, dentro de la empresa es de mucha importancia porque sirve para crear una cultura la cual posibilita el adaptarse a cualquier cambio constante que puede producirse en su entorno, lo cual repercute en su productividad. Además se relaciona con lo dicho por Bauer y Lee (2005), que la productividad porque es el nexo entre la elaboración que se obtiene de un método rentable y las técnicas utilizadas para su obtención, se realiza a través de las personas, de sus conocimientos y recursos para crear satisfacción a las necesidades humanas.

Así mismo los resultados obtenidos también concuerdan con Ureta (2018), quien obtuvo como resultados de su investigación que las pruebas de hipótesis arrojaron una significación de muestra menores al 0,05 probabilístico, lo que confirma la hipótesis que la cultura organizacional si incide en el rendimiento laboral de las personas que labora en la entidad financiera Mi banco, además obtuvo que los indicadores calidad de servicio tiene un nivel de 48%, eficiencia un nivel de 52%, de eficacia un nivel de 48% y de productividad un 52%, lo cual manifiestan niveles medios en sus categorías. Lo que también se evidencia en los resultados descriptivos obtenidos de la cultura organizacional y productividad, ya que se obtuvo inclinación a mostrar un nivel medio para ambas. En la tabla 8 y figura 1 se muestran los niveles de cultura organizacional comprendidos por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, se tiene que el 30% de los colaboradores señalan que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 45% nivel medio y el 25% nivel alto. Así mismo los resultados de la descripción estadística de la dimensión productividad, muestran en la tabla 10 y figura 3, los niveles comprendidos por los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, se tiene que el 42,5% de los colaboradores estiman que los valores son de nivel bajo, el 35% nivel medio y el 22,5% nivel alto.

Respecto a la hipótesis específica 2, se aceptó la hipótesis de la investigación donde se comprueba que existe relación entre la cultura organizacional y la competencia laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $Rho=0,651$ siendo una correlación positiva media entre ambas variables; con un grado de significancia igual a 0,000. Estos resultados se relacionan con lo que nos indica Nosnik (2005), que la cultura organizacional es un grupo de convicciones, valores, fundamentos y reglas que determinan los rasgos normativos de la misma, por consiguiente, en beneficio a la cultura organizacional se puede ofrecer la conveniencia de formar un perfil en función a la competencia de cada empresa u organización. Además, también se relaciona con lo dicho por Saracho (2011), sobre la competencia laboral que es la capacidad que tiene un individuo para realizar un comportamiento, el cual le permite obtener un resultado incrementado referente al de otra en situaciones de igual magnitud y con igualdad de recursos disponibles, puede ser una aptitud, habilidad o destreza o cualquier combinación de los estos elementos.

Así mismo, los resultados obtenidos concuerdan con Gómez y Alvarado (2019), quien obtuvo como respuestas una correlación significativa ($p<0.05$) entre ambas variables además el resultado de correlación de 0.577 y el 71% de los empleados consideran que el clima organizacional tiene un grado medio, así mismo, el 82% considera que la competencia laboral en la institución de estudio se encuentra en un grado medio; en conclusión hay una existente relación favorablemente positiva de las variables de la institución estudiada. Estos resultados también se demuestran en los resultados descriptivos de la variable cultura organizacional y de la dimensión competencia laboral, ya que se obtuvo inclinación a mostrar un nivel medio para ambas. En la tabla 8 y figura 1 se muestran los niveles de cultura organizacional comprendidos por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, se tiene que el 30% de los colaboradores señalan que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 45% nivel medio y el 25% nivel alto. Así mismo los resultados de la descripción estadística de la dimensión competencia laboral, muestran en la tabla 11 y figura 4, los niveles comprendidos por los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, se tiene que el 38,8% de los colaboradores estiman que los valores son de nivel bajo, el 45% nivel medio y el 16,3% nivel alto.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, se aceptó la hipótesis de la investigación donde se comprueba que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $Rho=0,781$ siendo una correlación positiva considerable entre ambas variables; con un grado de significancia igual a 0,000. Los resultados se asemejan a lo que nos indica Mumley (2019) sobre la cultura organizacional es un grupo de presunciones, hábitos y estructuras de pensamientos que se comparten en un conjunto de sujetos mediante su convivencia en el trabajo, la cual adquiere forma en las conductas, que se manifiesta en su satisfacción, por consiguiente, se modula la marcha de sus trabajadores. Además, también se relaciona con lo dicho por Gonzales (2012), sobre la satisfacción laboral, que se define como un grupo de posturas que posee un individuo en torno a la actividad encomendada dentro de la empresa o institución, estas actitudes estarán determinadas por las particularidades de las posiciones de trabajo y por como considere el mismo su labor.

Así mismo, los resultados obtenidos concuerdan con Gómez, Quispe y Beltrán (2015), quien consiguió en su investigación una correlación positiva, de 0,545, entre cultura organizacional y satisfacción laboral lo que dio a denotar una relación positiva entre las variables mencionadas, por lo tanto, una destacable cultura organizacional repercute en niveles superiores de satisfacción laboral. Estos resultados también se evidencian en los resultados descriptivos de la variable cultura organizacional y de la dimensión competencia laboral, ya que se obtuvo inclinación a mostrar un nivel medio para ambas. En la tabla 8 y figura 1 se muestran los niveles de cultura organizacional comprendidos por los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, se tiene que el 30% de los colaboradores señalan que la cultura organizacional es de nivel bajo, el 45% nivel medio y el 25% nivel alto. Así mismo los resultados de la descripción estadística de la dimensión satisfacción, muestran en la tabla 12 y figura 5, los niveles comprendidos por los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, se tiene que el 42,5% de los colaboradores estiman que los valores son de nivel bajo, el 27,5% nivel medio y el 30% nivel alto.

V. Conclusiones

Primero: La cultura organizacional tiene relación directa positiva considerable $Rho=0,737$ y estadísticamente significativa $p=0,000$ con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Por consiguiente, se comprobó la hipótesis general de la investigación y se rechazó la hipótesis nula, así mismo se logró identificar el objetivo general de la investigación, concluyendo que la correlación es positiva considerable.

Segundo: La cultura organizacional tiene relación directa positiva considerable $Rho=0,808$ y estadísticamente significativa $p=0,000$ con la productividad de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Por consiguiente, se comprobó la hipótesis específica 1 de la investigación y se rechazó la hipótesis nula, así mismo se logró identificar el objetivo específico 1 de la investigación, concluyendo que la correlación es positiva considerable.

Tercero: La cultura organizacional tiene relación directa positiva media $Rho=0,651$ y estadísticamente significativa $p=0,000$ con la competencia laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Por consiguiente, se comprobó la hipótesis específica 2 de la investigación y se rechazó la nula, así mismo se logró identificar el objetivo específico 2 de la investigación, concluyendo que la correlación es positiva media.

Cuarto: La cultura organizacional tiene relación directa positiva considerable $Rho=0,781$ y estadísticamente significativa $p=0,000$ con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019. Por consiguiente, se comprobó la hipótesis específica 3 de la investigación y se rechazó la hipótesis nula, así mismo se logró determinar el objetivo específico 3 de la investigación, concluyendo que la correlación es positiva considerable.

VI. Recomendaciones

Primera: Con respecto a la primera conclusión, se recomienda que la empresa de servicios generales Carbajal, implante un plan de cultura organizacional y gestión de cambio, el cual permita realizar iniciativas o proyectos de forma continua que fortalezcan y afiancen la cultura de la empresa, mediante campañas permanentes y constantes de culturización, donde se trabaje con los colaboradores actuales, así como con los nuevos ingresos, además darle seguimiento a los proyectos que se realicen para poder corroborar si se está obteniendo el éxito deseado y compartir los avances con los colaboradores para que vean como su trabajo contribuye al crecimiento de la empresa, con esto se lograra su mejor desempeño laboral.

Segunda: En cuanto a la segunda conclusión respecto a la productividad, se recomienda a la empresa establecer un método o plan de trabajo organizado para cualquier labor que se realice, definiendo tiempos y priorizando tareas de forma que los colaboradores puedan administrar su tiempo para lograr cumplir sus labores eficientemente, además es importante que este plan sea transmitido a toda la empresa para que haya un compromiso de parte de los colaboradores ya que es primordial para la optimización de la productividad y la mejor forma para alcanzar el desempeño deseado y afrontar los problemas que puedan surgir en la empresa.

Tercera: En relación a la tercera conclusión sobre la competencia laboral, se recomienda a la gerencia general establecer un plan de carrera interna para los colaboradores, promoviendo y motivando a que sigan desarrollando sus destrezas, mediante cursos, talleres o ascensos, ayudándolos a evolucionar y crecer profesionalmente, lo cual permita a su personal adquirir mayores conocimientos que complementen su formación y puedan ser aplicados en el desempeño de sus labores.

Cuarta: En relación a la cuarta conclusión, para la satisfacción laboral se recomienda a la empresa hacer seguimiento, reconocer y celebrar los logros de su personal, para esto se pueden establecer programas orientados al reconocimiento, por ejemplo, se les puede hacer llegar un mail, organizar reuniones donde se les felicite por sus logros, implementando premiaciones o beneficios con los que el colaborador se sienta satisfecho, ya que al celebrar o premiar el trabajo, esfuerzo y la excelencia de los colaboradores se les incentiva a sentirse orgullosos de formar parte de la empresa y esto se refleja en su desempeño.

Referencias

- Barnard, A., Delgado, A. y Voutssas, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. (1ra ed.). México: Archivo general de la nación.
- Bauer, P., & Lee, Y. (2005). Labor productivity growth across states. *Economic Commentary* [Cleveland]. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A136388173/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=84c91f43>
- Bolívar, A. (2005). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. *Revista mexicana de investigación educativa*. Volumen 10, N° 24. México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002406>
- Bortoluzzi, D. A., Anzilago, M., & Lunkes, R. J. (2019). La influencia de la Cultura Organizacional en la relacion entre estrategia y sistema de control gerencial. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(3), 675+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A596318894/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=d919b385>
- Contreras (2017). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la unidad de Gestión educativa local Ugel 01 San Juan de Miraflores-Lima, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 20 de Setiembre del 2019).
- Ferrando, A. (2016). Análisis de la cultura organizacional de las empresas de servicios de Lima Metropolitana. *Anales Científicos* 76(1), 255-497. Doi: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v76i1.778>
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- García, M., y Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *Comunicación*, 8(2), 137-147. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22197168201700020007&lng=es&tlng=es.

- Gaviria, J. & Lopez, E. (2019). Transformational Leadership, Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams. *European Research Studies*, 22(3), 68+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A600447710/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=42331c08>
- Giordano, J. (2017). Job Training Subsidies, Reemployment and Earnings in the Trade Adjustment Assistance Program. *International Advances in Economic Research*, 23(3), 283+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A509015927/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=f0a3fce2>
- Gómez, O., Quispe, C. y Beltrán, V. (2015) Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial Data*, 17(2), 56-66. Doi: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640856007>
- Gómez, P. y Alvarado, P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en la provincia de Huancayo. *Revista Científica Da Vinci Science*, 2(2), 42-49. Doi: <https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/95/47>.
- González (2012). *Habilidades directivas (2da.ed)*. España: Innovación y cualificación S.L.
- Gonzales, L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias (3era ed.)*. Colombia. Editorial Universidad del norte.
- Gorenak, M., & Ferjan, M. (2015). The influence of organizational values on competencies of managers. *E+M Ekonomie a Management*, 18(1), 67+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A405483960/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=721415df>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Qumis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. España: Editorial área de innovación y desarrollo, S.L.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. (6ª ed.)*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: Mc Graw Hill education.

- Hernández-Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores SA de CV.
- Huamanchumo, H. Y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación*. (1era. ed.). Perú: Editorial Summit.
- Keith, D. y Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (10ª.ed). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kyzek, J., & Hatjar, K. (2011). Ergonomic program as a tool for enhancing efficiency of human work. *Annals of DAAAM & Proceedings*, 1573+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A349223200/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=1127028b>
- Landeau (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (1ª ed.). Venezuela: Editorial alfa.
- Li, L., Zhu, B., Cai, X., Long, X., & Park, C. (2019). Internal service quality affects salespersons' performance and turnover intention: Mediating role of job involvement. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(8), 1J+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A597252351/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=515169d6>
- Liu, E., & Huang, J. (2019). Occupational self-efficacy, organizational commitment, and work engagement. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(8), 1+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A597252341/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=f4395114>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana*. (1ra ed.). Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Melewar, T. C., & Storrie, T. (2001). Corporate Identity in the Service Sector. *Public Relations Quarterly*, 46(2), 20. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A77386504/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=359ac317>
- Mousavi, M. S., Ghiasi, M., & Khodayari, M. A. (2017). The Impact of Perceived Organizational Culture and Learning on Organizational Identity in Iran Insurance Company. *International Journal of Business and Management Science*, 7(1), 95+.

Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A525404556/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=e2e53cee>

Mumley, W. E. (2019). Organizational Culture and Ethical Decision-Making During Major Crises. *The Journal of Values-Based Leadership*, 12(2), 81+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A597515437/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=7edc6faf>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación: Ciencias sociales (1ª ed.)*. México: Editorial Progreso S.A. de C.V.

Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para persona ocupadas*. España: Babelcube Inc.

Nikpour, A. (2017). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(1), 65+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A491032701/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=7b867d64>

Norris, D. J. (2019). Build employee trust with effective communication. *Medical Economics*, 96(14), 37. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A602718620/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=bcc14538>

Nosnik, A. (2005). *Culturas organizacionales: su origen, consolidación y desarrollo*. España: Cristina Seco.

Oberföll, K., Camarena Adame, M. & Saavedra García, L. (2018) Relationship between organizational culture and performance among German multinational companies in Mexico. *Journal of Business*, Universidad del Pacífico (Lima, Peru) Vol.10(2): 24-48. doi: <https://doi.org/10.21678/jb.2018.840>

Oecd (2007). Strengthening innovation. *Economic Surveys - Spain* (p. 115+). Paris, France: OECD Publishing. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A161024131/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=0749305c>

- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Puchol, L. (2017). *Dirección y gestión de recursos humanos. (7ma ed.)*. España: Ediciones días de santos
- Reyes, I., Nieto, E., & Perez I. (2018). Brand Image as Competitive Advantage. *Competition Forum*, 16(1), 142+. Retrieved from https://link.gale.com/apps/doc/A577_909552/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=b834ab46
- Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional: gestión y comunicación (1ª ed.)*. Argentina: Editorial Dircom.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (17 ed.)*. México: Pearson.
- Rodríguez, R. (2018). Clima organizacional y desempeño docente en la universidad Jaime Bausate y Meza – Lima,2016. *Gestión educativa* 1(1). 14-87. Doi: <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/7>
- Saracho, J. (2011). *Talento organizacional. Un modelo para la definición organizacional del talento*. Chile: RIL, editores.
- Scarborough, V. (2019). When Collaborators Collaborate. *CoatingsTech*, 16(5), 56. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A603633002/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=8eacd089>
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. (2da ed.)*. Perú: DIOGRAF
- Torres, A., Robles, V., Cajamarca, M., Romero, L., Chaljub, J., & Salgado, J. (2019). Gamified platform framing for entrepreneur competencies. *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(4), NA. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A607063131/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=de2a2a20>
- Townsend, J. (2012). Job growth: a strategic plan for Greater Memphis. *Business Perspectives*, 21(1), 26+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A282581029/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=c329bf76>

- Ureta, F. (2018). Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, Lima, Perú. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/625160>
- Yuni y Urbano (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2ªed)*. Argentina: Editorial Brujas.
- Zhou, Q., Chen, G., & Liu, W. (2019). Impact of perceived organizational culture on job involvement and subjective well-being: A moderated mediation model. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(1). Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A574566546/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=2e9e7c1b>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.							
Autor: Jackelin Claret Chevez Velasquez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019?</p>	<p>Objetivo general: Identificar la relación entre de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p>	<p>Hipótesis general: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p>	Variable Cultura organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
			Identidad corporativa	Trabajo en equipo	1-5	Escala: La escala de las preguntas del instrumento serán de tipo ordinal	Alto [64-66] Medio [56-63] Bajo [36 -55]
				Valores Ética			
Comunicación organizacional	Libertad de expresión	6-10					
	Herramientas de comunicación Escucha activa						
Capacitación	Programas	11-15					
	Conocimiento Crecimiento						
<p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la competencia laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019?</p>	<p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la cultura organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p> <p>Identificar la relación entre la cultura organizacional y la competencia laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la empresa servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas: La cultura organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con la competencia laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal, Callao, año 2019.</p>	Variable Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
			Productividad	Eficiencia	16-20	Escala: La escala de las preguntas del instrumento serán de tipo ordinal	Alto [66-74] Medio [58-65] Bajo [36-57]
				Eficacia Incentivos			
			Competencia laboral	Habilidades básicas	21-25		
				Capacidad Innovación			
Satisfacción	Compromiso	26-30					
	Reconocimiento Calidad de servicio						

Nivel – Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población censal: 80 colaboradores de la empresa de servicios generales Carbajal</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Jackelin Claret Chevez Velasquez Año: 2019 Monitoreo: Se analizaron los resultados de los 80 participantes de la encuesta de manera legítima respetando los datos sin ninguna alteración. Ámbito de aplicación: Empresa de servicios generales Carbajal E.I.R.L Forma de administración: individual</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Jackelin Claret Chevez Velasquez Año: 2019 Monitoreo: Se analizaron los resultados de los 80 participantes de la encuesta de manera legítima respetando los datos sin ninguna alteración. Ámbito de aplicación: Empresa de servicios generales Carbajal E.I.R.L Forma de administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizó un análisis descriptivo, mediante tablas de frecuencias y figuras de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Se hicieron los cálculos estadísticos para las pruebas de las hipótesis donde se aplicaron la fórmula de correlación Rho de Spearman.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
CULTURA ORGANIZACIONAL	La cultura de una organización es un reflejo del sistema sociocultural de una organización, que se interrelaciona a través de la identidad corporativa, la comunicación organizacional, la capacitación y el comportamiento de sus miembros, además da forma e influye en la manera en que los colaboradores se comportan y actúan dentro de la empresa. (Barnard, Delgado y Voutssas, 2016).	Identidad Corporativa	Trabajo en equipo	1-2
			Valores	3-4
			Ética	5
		Comunicación organizacional	Libre expresión	6-7
			Canales de comunicación	8-9
			Escucha activa	10
		Capacitación	Programas	11-12
			Conocimiento	13-14
			Crecimiento	15
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la manera como un empleado realiza sus tareas, es decir la productividad que muestra el trabajador respecto a su competencia y satisfacción al momento de ejecutar sus funciones y actividades principales, que se le atribuyen a su cargo en el entorno laboral específico, lo cual le permite demostrar su profesionalismo. (Gonzales,2017).	Productividad	Eficiencia	16-17
			Eficacia	18
			Incentivos	19-20
		Competencia laboral	Habilidades básicas	21-22
			Capacidad	23-24
			Innovación	25
		Satisfacción	Compromiso	26-27
			Reconocimiento	28-29
			Calidad de servicio	30

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo y con fines académicos; tiene como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Por ello se le solicita responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

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

VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN 1: IDENTIDAD CORPORATIVA	1	2	3	4	5
1	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?					
2	¿El trabajo en equipo en sus labores mejora su desempeño laboral?					
3	¿La empresa fomenta valores éticos en sus labores?					
4	¿El personal practica los valores de la empresa?					
5	¿La ética es necesaria para mejorar las relaciones laborales?					
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
6	¿La libre expresión es una política organizacional de la empresa?					
7	¿La libertad de expresión es importante para mejorar su desempeño laboral?					
8	¿Los canales de comunicación permite a los trabajadores conocer sus funciones?					
9	¿Los canales de comunicación utilizados en la empresa ayudan a realizar sus labores?					
10	¿Se logra tener una escucha activa en su entorno laboral?					
	DIMENSIÓN 3: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
11	¿La empresa fomenta programas de capacitación como mejora continua?					
12	¿Los programas de capacitaciones en su empresa mejoran su desempeño laboral?					
13	¿Los trabajadores tienen el conocimiento adecuado para un desempeño efectivo?					
14	¿El conocimiento obtenido de las capacitaciones influyen positivamente en su rendimiento?					
15	¿Las oportunidades de crecimiento forman parte de la dirección estratégica de la empresa?					

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a): Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo y con fines académicos; tiene como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Por ello se le solicita responda con sinceridad.

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

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
16	¿Una adecuada cultura organizacional contribuye en su eficiencia laboral?					
17	¿Realiza usted sus labores con eficiencia en el plazo requerido por sus superiores?					
18	¿Recibe la información adecuada para realizar con eficacia sus labores?					
19	¿Recibe usted incentivos por su buen desempeño en su trabajo?					
20	¿El incentivo económico es importante para mantenerse motivado en su desempeño laboral?					
DIMENSIÓN 2: COMPETENCIA LABORAL		1	2	3	4	5
21	¿Sus habilidades le permiten un mejor desempeño laboral?					
22	¿Sus habilidades se fortalecen con la cultura organizacional de la empresa?					
23	¿Tiene usted la capacidad para realizar labores por encima del rendimiento promedio de la empresa?					
24	¿Los colaboradores poseen la capacidad adecuada para solucionar problemas laborales?					
25	¿La actual innovación organizacional facilita su desempeño en la empresa?					
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN		1	2	3	4	5
26	¿Se siente usted comprometido con la empresa?					
27	¿El compromiso con la empresa esta antes que sus intereses personales?					
28	¿La empresa le brinda un reconocimiento por los logros obtenidos?					
29	¿Es importante ser reconocido para mejorar su desempeño laboral?					
30	¿La cultura que fomenta la empresa contribuye a mejorar la calidad de servicio?					

Anexo 4: Certificados de validez de contenido del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN IDENTIDAD CORPORATIVA							
1	La empresa fomenta el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
2	El trabajo en equipo en sus labores mejora su desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	La empresa fomenta valores éticos en sus labores	✓		✓		✓		
4	El personal practica los valores de la empresa	✓		✓		✓		
5	La ética es necesaria para mejorar las relaciones laborales	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
6	La libre expresión es una política organizacional de la empresa	✓		✓		✓		
7	La libertad de expresión es importante para mejorar su desempeño laboral	✓		✓		✓		
8	Los canales de comunicación permite a los trabajadores conocer sus funciones	✓		✓		✓		
9	Los canales de comunicación utilizados en la empresa ayudan a realizar sus labores	✓		✓		✓		
10	Se logra tener una escucha activa en su entorno laboral	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CAPACITACIÓN							
11	La empresa fomenta programas de capacitación como mejora continua	✓		✓		✓		
12	Los programas de capacitaciones en su empresa mejoran su desempeño laboral	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores tienen el conocimiento adecuado para un desempeño efectivo	✓		✓		✓		
14	El conocimiento obtenido de las capacitaciones influyen positivamente en su rendimiento	✓		✓		✓		
15	Las oportunidades de crecimiento forman parte de la dirección estratégica de la empresa	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD							
16	Una adecuada cultura organizacional contribuye en su eficiencia laboral	✓		✓		✓		
17	Realiza usted sus labores con eficiencia en el plazo requerido por sus superiores	✓		✓		✓		
18	Recibe la información adecuada para realizar con eficacia sus labores	✓		✓		✓		
19	Recibe usted incentivos por su buen desempeño en su trabajo	✓		✓		✓		
20	El incentivo económico es importante para mantenerse motivado en su desempeño laboral	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN COMPETENCIA LABORAL							
21	Sus habilidades le permiten un mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
22	Sus habilidades se fortalecen con la cultura organizacional	✓		✓		✓		
23	Tiene usted la capacidad para realizar labores por encima del rendimiento promedio de la empresa	✓		✓		✓		
24	Los colaboradores poseen la capacidad adecuada para solucionar problemas laborales	✓		✓		✓		
25	La actual innovación organizacional facilita su desempeño en la empresa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL							
26	Se siente usted comprometido con la empresa	✓		✓		✓		
27	El compromiso con la empresa esta antes que sus intereses personales	✓		✓		✓		
28	La empresa le brinda un reconocimiento por los logros obtenidos	✓		✓		✓		
29	Es importante ser reconocido para mejorar su desempeño laboral	✓		✓		✓		
30	La cultura que fomenta la empresa contribuye a mejorar la calidad de servicio	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Chiccho Mendoza DNI: 08478538

Especialidad del validador Finanzas, Contabilidad Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

30 de Abril del 2019


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134

Especialidad del validador..... TEMATICO

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

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

30 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTA CASTIÑO PEDRO DNI: 09925830

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

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

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

25 de 11 del 2019 ,



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5: Base de datos de las variables de estudio

N	VARIABLE 1															VARIABLE 2															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	
E2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	
E3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	5	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	1	2	5	
E4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	4	3	3	3	1	2	3	1	2	4	
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	5	3	5	
E6	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	2	5	5
E7	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	2	5	
E8	2	3	4	2	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4	2	4	
E9	5	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	4	
E10	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	3	4	4
E11	3	5	5	5	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
E12	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	3	2	4	4
E13	2	3	5	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	1	4	1	4	4	3	4	3	2	2	3	
E14	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	3	1	5	3	3	5	3	4	4	5	
E15	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	
E16	2	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
E17	2	3	5	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	1	4	1	4	4	3	4	4	2	2	3	
E18	5	3	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	1	5	3	3	5	3	4	4	5	
E19	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	
E20	2	3	4	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3
E22	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	
E23	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	5	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	1	2	5	
E24	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	4	3	3	3	1	2	3	1	2	4	
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	5	3	5	
E26	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	2	5	5	
E27	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	2	5	
E28	2	3	4	2	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4	2	4	
E29	5	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	4	
E30	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	3	4	4
E31	3	5	5	5	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
E32	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	3	2	4	4	
E33	2	3	5	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	1	4	1	4	4	3	4	3	2	2	3	
E34	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	3	1	5	3	3	5	3	4	4	5	
E35	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	
E36	2	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
E37	2	3	5	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	1	4	1	4	4	3	4	4	2	2	3	
E38	5	3	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	1	5	3	3	5	3	4	4	5	
E39	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	
E40	2	3	4	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
E41	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	
E42	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	
E43	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	2	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	
E44	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
E45	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	
E46	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	
E47	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E48	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	
E49	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	
E50	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	3	3	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	
E51	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
E52	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4
E53	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
E54	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	
E55	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
E56	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
E57	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
E58	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	
E59	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	
E60	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	

E61	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
E62	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5
E63	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	
E64	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
E65	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
E66	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
E67	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
E68	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E69	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
E70	4	4	5	3	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	
E71	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	
E72	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
E73	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
E74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4
E75	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	
E76	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	
E77	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E78	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	
E79	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	
E80	4	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	2	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

DATOS TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 55 de 55 variables

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	P
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	
3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	5	
4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	
6	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	5	3	4	5	5	
7	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	
8	2	3	4	2	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	3	
9	5	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	4	
10	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	
11	3	5	5	5	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	5	4	4	4	
13	2	3	5	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	
14	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	
15	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	
16	2	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	
17	2	3	5	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
18	5	3	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	
19	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	
20	2	3	4	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	
22	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:45 16/12/2019

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,941	30

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,893	15

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,867	15

Anexo 7: Constancia de autorización de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

Lima, 3 de enero de 2020

Carta P. 005-2020-EPG-UCV-LN

Gerente JOSE ARMANDO CARBAJAL ROMERO
Gerente general
SERVICIOS GENERALES CARBAJAL

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JACKELIN CLARET CHEVEZ VELASQUEZ** identificado con DNI N.º **74369308** y código de matrícula N.º **7000682351**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

" LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES CARBAJAL, CALLAO, AÑO 2019"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



DRA. ISABEL MENACHO VARGAS
Encargada de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, JOSÉ ARMANDO CARBAJAL ROMERO - GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES CARBAJAL E.I.R.L HACE CONSTAR:

Que, en atención a la solicitud recibida, la empresa brindará las facilidades del caso a fin de que la Srta. JACKELIN CLARET CHEVEZ VELASQUEZ, estudiante de Maestría en Administración de Negocios – MBA, identificada con código de estudiante N° 7000682351, proceda a efectuar su trabajo de investigación: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES CARBAJAL, CALLAO, AÑO 2019".

Se expide la presente constancia, para los fines que se estime conveniente.

Callao, 15 de noviembre del 2019

Atentamente,



José Armando Carbajal Romero

Gerente general

25509987

SGC E.I.R.L.
SERVICIOS GENERALES

JOSE A. CARBAJAL ROMERO
GERENTE



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

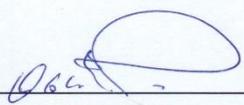
Yo, Oscar Guillermo Chicchón Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios generales Carbajal, Callao, año 2019” de la estudiante **Jackelin Claret Chevez Velasquez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de enero del 2019




Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

DNI: 08478538

Feedback Studio - Mozilla Firefox (Navegación privada)

https://ev.turmitin.com/app/carta/es/?u=1088032486&lang=es&s=1&ro=103&o=1260336362

feedback studio La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios generales...

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	repositorio.uncp.edu.pe	<1 %
5	revistaainvestigacion.u...	<1 %

25

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios generales Carbujal, Callao, año 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:
Bq. Jackelin Charer Chavez Ylasquez (ORCID: 0000-0002-7161-1544)

ASESOR:
Mg. Oscar Guillermo Chiccho Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias funcionales

Lima - Perú

Página: 1 de 40 Número de palabras: 12186

High Resolution Text-only Report Activado

09:32 a. m. 20/02/2020





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Chevez Velásquez, Jackelin Claret

D.N.I. : *74369308*

Domicilio : *M2 M1 lote 16 - Mi Perú - Callao*

Teléfono : Fijo : Móvil : *917240337*

E-mail : *jackie-tea16@hotmail.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : *Maestra*

Mención : *Administración de negocios - MBA*

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Chevez Velásquez, Jackelin Claret

Título de la tesis:

*La cultura Organizacional y el desempeño laboral
de los colaboradores de la empresa Servicios
generales Carbajal, Callao, año 2019.*

Año de publicación : *2020*

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : *[Firma]*

Fecha : *07/02/2020*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jackelin Claret, Chevez Velásquez

INFORME TITULADO:

La cultura Organizacional y el desempeño laboral
de los colaboradores de la empresa Servicios
generales Carbajal, Callao, año 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de Enero del 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN