



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del talento Humano**

AUTORA:

Adrianzen Chavez, Xiomara Stephanie (orcid.org/0000-0002-8801-3409)

ASESOR:

Casusol Morales, David Omar (orcid.org/000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

Dedicatoria

A Dios, por darme vida, salud y fuerzas para seguir adelante pese a las dificultades que se presentaban en el camino.

A mi esposo Sergio Jeanpierre Valiente Montes y a mi hijo Kenneth Alfredo Yasser Valiente Adrianzen quienes son mi principal soporte y motivo para seguir esforzándome a ser su ejemplo y guiarlos por un buen camino hacia un futuro mejor.

A mis padres y hermanos, por ser mi impulso esta nueva meta, brindándome su amor y motivación para seguir creciendo como persona y profesional.

A mis amigas Angella Aguilar Fernández y Lorena Portocarrero Gallo por su amistad incondicional, tiempo y considerado apoyo en este camino.

Stephanie Adrianzen

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo de Chimbote, por brindarme la oportunidad de culminar mi maestría con éxito.

A mi asesor, porque gracias a su paciencia y enseñanza se ha logrado con éxito la realización de la investigación.

A la empresa y colaboradores por brindarme el apoyo en la realización de mi investigación.

La autora

iii

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN	27
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1. Relación de la cultura organizacional y desempeño laboral	20
Tabla 2. Nivel de cultura organizacional	21
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral	22
Tabla 4. Relación entre cultura organizacional y actividad del personal	23
Tabla 5. Relación entre cultura organizacional y operatividad del personal	24
Tabla 6. Relación entre cultura organizacional e iniciativa del personal	25
Tabla 7. Relación entre cultura organizacional y calidad del personal	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un Supermercado en Chimbote, 2021. Se realizó un estudio cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal correlacional, donde los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta y como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario. Luego se analizaron los resultados obtenidos y se apreció que la cultura organizacional presento un nivel regular de 51,7%, mientras que en el desempeño laboral de los colaboradores presenta un nivel alto con 40,0%. Finalmente, se concluyó que existe relación entre ambas variables con una correlación positiva muy alta de Rho Spearman = 0,842 y la sig. (bilateral) = 0,000 entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, servicio.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the organizational culture and work performance of the customer service personnel of a Supermarket in Chimbote, 2021. A quantitative study was carried out, of non-experimental design of correlational cross-section, where the data were collected By means of the survey technique and as a research instrument, the questionnaire was used. Then the results obtained were analyzed and it was appreciated that the organizational culture presented a regular level of 51.7%, while in the work performance of the collaborators it presents a high level with 40.0%. Finally, it was concluded that there is a relationship between both variables with a very high positive correlation of Rho Spearman = 0.842 and the sig. (bilateral) = 0.000 among the variables studied.

Keywords: Organizational culture, work performance, service.

I. INTRODUCCIÓN

Ya casi dos años del comienzo de la pandemia y causa curiosidad por saber lo que se llama la “nueva normalidad”, por aprender a convivir a diario con normas sanitarias, seguridad y sobre todo el saber cuidarnos entre nosotros. Cabe considerar que, ante ello, las organizaciones se enfrentan en un contexto crucial frente a los acontecimientos de salud sanitaria viéndose en la necesidad de adaptarse a los cambios sociales y económicos. Estos cambios han permitido valorar el trabajo y el crecimiento profesional de sus colaboradores; respetando su cultura de cada uno de ellos, logrando un desempeño eficiente para llegar a cumplir todo lo propuesto y considerado por la organización.

La competencia en los supermercados es cada vez más alta, ya que tratan de captar la mayor cantidad de clientes y por ende generar mayores ingresos; dejando de lado todo lo relacionado a cultura de cada trabajador, como es que este desempeña diariamente sus funciones para brindar finalmente un buen servicio al cliente.

Según Amorós (2018), afirma que la cultura y el desempeño en el lugar de trabajo están directamente relacionados, porque una cultura bien establecida refleja que sus gerentes y empleados compartan sus valores, principios que conducen a ser empresas fuertes y efectivas; así mismo conlleva al compromiso y la motivación de todos; determinando la dedicación del empleado al desempeño efectivo que caracteriza por sí a ser una organización exitosa.

Según Linares, (2014), una buena cultura organizacional mejora las relaciones laborales, ayuda a lograr metas, genera motivación para que los empleados trabajen contentos, estén satisfechos, tengan un alto nivel de lealtad con la organización. Por ello, el reconocimiento y satisfacción de sus necesidades es muy importante porque aumentará su desempeño en el trabajo y creará un valor agregado diferenciado en sus actividades dentro y fuera de la empresa.

Rodríguez (2015), el desempeño laboral no se encuentra bien reportado debido a que algunas organizaciones están pendientes en su competencia, creen

que reduciendo el costo de sus productos pueden llegar a captar mayor cantidad de posibles clientes, pero lo que no se da cuenta es que están dejando de lado a su personal siendo ellos el principal recurso humano en la organización quienes ayudaran alcanzar las metas establecidas.

Los supermercados tienen la responsabilidad de brindar un buen servicio al cliente; a menudo depende del personal ayudar con el pedido o la compra. En este sentido, a los supermercados en algunos países no toman importancia a la atención que brindan su personal por ello hacen que trabajen muchas horas sin descansar, y no reciben ningún estímulo, entonces, ¿qué incentivos tienen para mejorar su desempeño? Ninguno ya que no se les reconoce ningún beneficio que les motive a desarrollar bien sus labores. Sin embargo, ante esto, nace el tratar de descubrir la relación entre la cultura que posee cada colaborador y como es que este se desempeña en su área de trabajo.

En el ámbito internacional Franco (2018), México enfrenta una crisis económica muchas empresas tales como supermercados consideran al servicio en atención al cliente como una herramienta estratégica. Un estudio de la firma de investigación Insitun muestra que el 64% de los encuestados cree que con un buen servicio al cliente pueden manejar una recesión económica, ya que la mayoría de los encuestados deciden comprar bienes por la calidad del servicio, mientras que un porcentaje bajo lo hace por el precio.

A nivel de país, Álvarez (2021), Directora Senior de Consultoría de Negocios de PwC Perú, dice: "La cultura organizacional es un componente estratégico para lograr los objetivos comerciales. Es fundamental que la estrategia sea culturalmente adecuada para garantizar que todo el sistema funcione en conjunto. y se convierte en una ventaja competitiva insuperable ". El 69% de los encuestados en la encuesta de cultura global de PwC de 2021, dijeron que su organización pudo adaptarse el año pasado y que la cultura de la empresa es una ventaja competitiva.

Tanto es así que cada vez más líderes están poniendo la cultura como un factor importante en su gestión. Sin embargo, existe un proceso de maduración natural

por el que pasan todos los líderes para darse cuenta del tremendo impacto que tiene. La cultura es como los valores, no son negociables, son parte de quienes somos, quienes somos, lo que nos distingue y hace que cada empresa sea única y la cumple. Estratégicamente hablando, esta es la suma de muchas de las decisiones y comportamientos diarios de todos los empleados.

El último informe de 2018 sobre el valor de la calidad del servicio, llevado a cabo por Universal Research Marketing (GRM), delegado por JL Consultores. Señala que todo el proceso de servicio al comprador es una sección importante de la compra o reutilización de un servicio de parte de un consumidor. Como consecuencia, el 67% de los encuestados mencionaron que no volverían si tenían una mala experiencia con el servicio, mientras tanto que el 60% pidió que se registraran las quejas. Javier Luz, Director de JL Consultores, refirió que a nivel social y económico en sectores como retail las empresas no se centran en mejorar sus operaciones como el atender mejor a los clientes, sino en obtener beneficios monetarios.

Por otro lado, es importante reconocer la importancia de una cultura organizacional sólida, y, por lo tanto, al difundir creencias y valores compartidos, todos los miembros de la organización deben esforzarse por maximizar su potencial de esta manera se equilibrará la cultura y el desempeño de cada colaborador.

A nivel local, el supermercado en Chimbote no es ajeno a este problema, por lo que es necesario e importante estudiar la cultura organizacional y el desempeño laboral. La cultura de servicio al cliente se refiere a una estrategia empresarial en la que participan todos en la organización y comienza con un diagnóstico integral de la organización para establecer claras medidas de mejora que tendrán un impacto. Incentivos y recompensas para la organización. Los clientes perciben y demuestran un comportamiento económico, mayores niveles de satisfacción, lealtad e incluso compromiso para crear un modelo de negocio que pueda marcar la diferencia en la prestación del servicio.

En consecuencia, del planteamiento de la problemática, surgen diversos interrogantes que están enfocados en las variables entre Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente, formulando el problema general como: ¿Cuál es la relación que existe entre Cultura Organizacional y Desempeño laboral del Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021?

Esta investigación tuvo valor **práctico**, ya que permitirá que el Gerente o Jefe del supermercado logre construir una buena cultura organizacional, evidenciando las falencias que puedan existir dentro del supermercado, de esta manera fortalecer sus competencias de cada trabajador, a fin de cumplir con las metas y objetivos organizacionales.

Asimismo, tuvo relevancia **social**, ya que beneficiará al supermercado por la importante información recopilada, que será útil para cumplir con los requisitos que el cliente desea como sociedad. Como organización, podrán tomar decisiones, para mejorar el servicio al cliente y poder así diferenciarse de otros supermercados.

En el aspecto **metodológico**, la investigación obtuvo relevancia, porque permitirá estar al tanto del contexto actual de la cultura organizacional y desempeño laboral en el supermercado. Esto a su vez, podrá ser usada como referencia para futuras investigaciones.

Dentro del objetivo general se planteó lo siguiente:

Determinar la relación entre la Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

En los objetivos específicos se planteó lo siguiente:

Identificar el nivel de la Cultura Organizacional del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Identificar el nivel de Desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la actividad del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la operatividad del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021.

Establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la iniciativa del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021.

Establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021.

Se planteó la siguiente hipótesis

(Hi) Existe relación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021”

(Ho) No existe relación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021”

II. MARCO TEÓRICO

Hoy las organizaciones dejan de lado la cultura organizacional descuidando el ambiente laboral de sus colaboradores, lo cual se debe a muchas razones, tal vez se enfocan solo en la producción generando un ambiente de trabajo negativo, lo que incidirá en el logro de las metas, así como en el desempeño laboral de los empleados.

En la presente investigación no se encontraron investigaciones en el sector comercial; sin embargo, se ha considerado investigaciones que relacionan ambas variables con distintas características que seguidamente se detallan:

A nivel internacional Ubico (2017), realizó un estudio descriptivo en México en el que busco comprender las percepciones del personal de un centro de diagnóstico médico sobre las características de la cultura organizacional. Para lograr el objetivo, el autor de la tesis utilizó de herramienta el cuestionario que consta de 29 preguntas. Esta herramienta se aplicó a una muestra de 54 colaboradores de todos los niveles de la organización, y los resultados indicaron que las relaciones personales no fueron las mejores, ya que no se sentían cómodos con los empleados que actualmente se encuentran trabajando, que no encajaban en la estructura organizativa.

Por otro lado, Martínez (2016), ha implementado una investigación de exploración en la que las personas han tratado de determinar la relación entre la cultura y el desempeño de las organizaciones de las empresas colombianas que reflejan sobre el uso del modelo Denison. Para lograr sus objetivos, se utilizó una encuesta de tres partes, la primera orientada para recopilar información sobre variables independientes, agarrando la segunda de las mediciones de las variables: desempeño total de la empresa, el crecimiento de las ventas y los ingresos, la participación del mercado, el beneficio, Calidad del producto, satisfacción de los empleados y calificación innovadora; Finalmente, la tercera parte ha recopilado información sobre las variables demográficas de los encuestados e información en general. Entre sus conclusiones reportadas, sugirió un estudio más extenso y preciso sobre este tema antes de la generalización y los requisitos para las organizaciones.

Seguidamente Gil (2015), hizo un estudio en Chile, en la que buscaba identificar las características más relevantes de la cultura organizacional en un grupo de vendedores ruteros con más de diez años de trabajo para una compañía de producción de alimentos. Para lograr sus objetivos, utilizó una entrevista estructurada, por una serie de preguntas abiertas, incluidos cinco tipos que se separan de la siguiente manera: valores y principios, cultura, clima, trabajadores y antigüedades en la organización. Los resultados muestran que los vendedores ruteros con más de diez años trabajando en la organización se sienten mucho más identificados con la compañía. Sus conclusiones han determinado que la compañía de producción de alimentos garantiza la estabilidad de los empleados y proporciona beneficios para ellos y sus familias, creando compromisos y lealtad. Finalmente propuso crear líneas de carrera para que todos los vendedores ruteros y poder desarrollarse de manera profesional en la organización.

A nivel nacional Ambicho (2020), en su análisis titulado “Comunicación Interna y Cultura Organizacional en trabajadores de un Hipermercado en Chimbote - 2020” buscó establecer la interacción entre comunicación interna y cultura organizacional, el instrumento que uso fue el cuestionario, el cual se aplicó a 150 trabajadores. El estudio estadístico usado fue la prueba de Spearman, que confirmó la realidad de una correlación directa y significativa en medio de las cambiantes de comunicación interna y cultura organizacional ($Rho = 0,730$ y $Sig. = 0,000$). Al final, llegó a la conclusión que se debe fortalecer ambas variables desarrollando estrategias que se ajusten a la realidad y requerimientos del hipermercado.

A continuación, Cabezas (2017), realizó una encuesta en Trujillo sobre “Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados del banco de crédito Pueblo Libre, 2017” con el objetivo general de determinar el efecto de la cultura organizacional en el desempeño de la PCA. La población estuvo conformada por 52 empleados de la sucursal Pueblo Libre del Banco de Crédito del Perú y la muestra estudiada fue la población total.

Los datos se recopilan mediante investigación técnica y se utilizan como herramienta, el cuestionario incluye 23 preguntas, los datos son procesados por un programa estadístico y los resultados se obtienen en forma de imágenes. Finalmente se llegó a la conclusión que un buen trabajo en equipo repercute en el alcance de las metas propuestas como banco.

Por otro lado, Baca (2017), en su estudio “La cultura organizacional y su relación en el desempeño de los empleados del banco de la nación sucursal Trujillo 2017”. Analizó la relación que existía entre ambas variables, siendo esta una investigación no experimental porque se da en un solo momento sin manipular ninguna de las variables. Se estableció sobre la base de la relación entre las dos variables, el número total de trabajadores a encuestar es de 25 utilizando el cuestionario adaptado de Heinzmann y Netto (2014) y Chiavenato (2009). Por tanto, es posible contrastar la hipótesis planteada en este estudio, cuanto mayor es la cultura organizacional, mejor es el desempeño laboral de los empleados de la sucursal del Banco de la Nación Trujillo, donde se determina la cultura organizacional con un nivel estable. El nivel de 0,64% y la finalización del trabajo se determinaron como bueno en 0,92%.

Quevedo (2015), en su estudio titulado “La Relación de la Cultura Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Molinera Inca SA - Fábrica Galletas Trujillo en 2015” buscó determinar la relación de ambas variables en los empleados de la empresa Molinera Inca SA - Planta Galletas. Su herramienta se aplica a trabajadores de diversos sectores de la empresa, que emplea cerca de 163 empleados, se selecciona una muestra estratificada de 115 trabajadores aleatoriamente entre los administradores y los operadores; como resultado, se pueden sacar conclusiones importantes; como promover la cultura y considerar la iniciativa entre los empleados para alcanzar los objetivos propuestos en la empresa en estudio.

Después de haber descrito los antecedentes de los trabajos previos, la presente investigación se basa en una fundamentación teórica humanística que hace referencia al marco teórico; al analizar la cultura y desempeño laboral se determinará la importancia que tienen ambas variables para la organización

identificaremos en primera instancia la cultura que posee cada uno de sus colaboradores; buscando que estos se identifiquen con la organización con el objetivo de la empresa de mejorar el clima laboral y continuar su desempeño en el trabajo; asimismo, en caso de una cultura desfavorable, tomar decisiones oportunas para que estos cambios contribuyan a mejorar la eficiencia en la organización.

De acuerdo a la investigación es preciso fundamentarla con bases teóricas y conceptos expuestos por diversos autores.

Como primer estudio se desarrolla a la cultura organizacional:

Fey y Denison (2015), enfatizan que la cultura organizacional es producto del proceso de construcción social. Afirman que es el conjunto de acciones que orientan el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo cuyas manifestaciones se expresan a través de indicadores que pueden medirse en relación con las metas y expectativas de la organización. Ven esto como indicativo de un enfoque que contribuye a la efectividad organizacional, basado en la presencia de cuatro dimensiones adaptabilidad, misión, involucramiento y estabilidad que enfatizan, juntas, la importancia de la cultura en la organización. En este sentido, la cultura organizacional puede considerarse como un proceso derivado de la reflexión psicológica de los individuos. Dicho esto, la reflexión se expresa en forma de imágenes, y esta se refiere al encaje cognitivo con los elementos de la realidad histórica y social, en los que se incluye a las personas como individuos según el grado de importancia que la realidad tiene para ellos en base a sus necesidades y motivos. Adaptabilidad; Indica en qué medida la organización satisface las necesidades creadas por su entorno, ya sean competitivas o visibles para el cliente. Misión; Determina cuán estrechamente se relaciona la organización con el fundamento de sus metas y objetivos, sin descuidarlas metas estratégicas de la organización. Involucramiento; Sugiere el grado de compromiso que sienten los colaboradores respecto a las actividades que realizan en la organización y lo cual se necesita para el desarrollo de las mismas, así se incentiva la formación de conjuntos de trabajo, desarrollando de

esta forma el potencial humano. Estabilidad; Se refiere al comportamiento de los empleados en base a un conjunto de valores que están enmarcados por la organización y estos valores se implementan de manera individual, conduciendo al desarrollo de actividades y acuerdos coordinados, creados entre los empleados de la organización.

No obstante, Ruck (2015), señala que la cultura organizacional es un elemento fundamental en el desarrollo e intercambio de conocimientos, enfatizando la identificación de novedosas capacidades y nuevos conocimientos, haciendo un trabajo ligado y motivado de esta forma se valora a los miembros de la organización, respetando la cooperación, coordinación y confianza para facilitar el desarrollo de cada colaborador. Es una investigación realizada en el marco de valores culturales y que identifica las creencias y hábitos de todos los colaboradores.

La cultura organizacional es fundamental para su desempeño, así como para el logro de sus objetivos. El desempeño de un empleado a menudo depende del entorno en el que se encuentra. La cultura es uno de los determinantes del desempeño porque influye no solo en los resultados directos, efectividad y calidad en la organización sino también en su salud, entusiasmo, compromiso y resiliencia. La cultura organizacional ayuda a fortalecer los lazos de trabajo existentes dentro de la organización, creando un sentido de unidad que fomenta un mayor desempeño entre los miembros de la organización. (Denison, 2017)

Como segundo estudio se desarrolla al Desempeño Laboral:

Chiavenato (2015), establece que el desempeño laboral es indispensable en todas las organizaciones, por el cual al evaluarlo se detecta errores que se presentan en el puesto que se ocupa, y se evalúa si existe la necesidad de capacitar; así también contribuye en verificar si presentan dificultades personales que afectan el desempeño del trabajador.

Motowidlo (2016), partiendo del concepto antes señalado se puede decir que las capacidades que desempeñan los colaboradores en sus funciones y puestos de trabajo, con la finalidad de conocer sus debilidades y fortalecer sus habilidades

que este puede poseer, se determina Desempeño Laboral.

Por consiguiente, se tomó en cuenta la teoría que presenta Chiavenato (2015), donde identificó algunos aspectos del desempeño laboral, siendo reforzada por Asencios (2017) y se tomaron como dimensiones lo siguiente: Actividad; Alarcón (2019) cuya capacidad es cumplir con los objetivos personales o institucionales utilizando la menor cantidad de recursos humanos, tecnológicos y financieros. Para alcanzar dichos propósitos es importante que el trabajador requiera de las competencias necesarias de acuerdo al puesto que desempeña para el cumplimiento de las tareas en el tiempo oportuno y con la menor cantidad de recursos para alcanzar los objetivos. Operatividad; Casado (2019) consiste en lograr cumplir los objetivos de la organización, a través de actividades desarrolladas por los trabajadores. Parte de ello, se mide a través de metas y objetivos; son acciones que realiza la empresa para alcanzar un propósito en particular en un determinado tiempo. Estas pueden ser de corto, mediano y largo plazo; las metas a corto plazo son medibles, mientras que mediano y largo plazo son intangibles y menos fácil de medir. Iniciativa; Alles (2015) hace referencia a la cualidad que poseen las personas para iniciar un proyecto o dar solución oportuna ante alguna problemática que se presente. Así también, tienen la capacidad para realizar proyectos o acciones con creatividad; lo que permite detectar oportunidades de mejora que conduzcan al bienestar personal y grupal de la organización. Calidad; Armijo (2016) cubre un conjunto de rasgos distintivos, y características de un servicio o producto que afectan la forma en que se satisfacen las necesidades y requisitos de un cliente.

Smircich (2015), el conocimiento de la cultura organizacional es importante para comprender el desempeño actual de los empleados. Este estudio tiene como objetivo despertar la mentalidad de gerentes y jefes al conocer la cultura organizacional y su relación con el desempeño, considerando estos dos factores la clave del éxito de cualquier organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación básica ya que es una investigación teórica cuyos resultados serán considerados útiles en un mediano o largo plazo. Buscando plantear soluciones a dificultades que se presenten, por ello es que el proyecto de investigación se piensa y se construye de manera ejecutiva, específica y simplificada. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, P. 37).

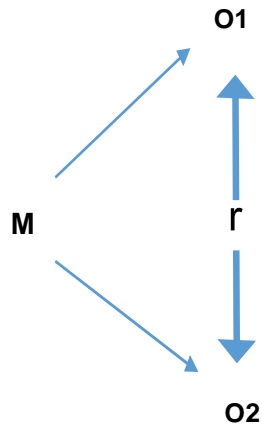
No experimental: Ya que no se controlará ni se manipulará las variables se vio los fenómenos de la misma forma que se proporcionan en su entorno natural, para luego analizarlos. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 40).

De diseño descriptivo, debido a que tiene como fin brindar diferentes alternativas de solución a un problema relacionado con la cultura organizacional y el desempeño laboral de un supermercado de Chimbote, en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que esta clase de indagación tiene como fin detectar las propiedades importantes del fenómeno en análisis (p.64).

Correlacional, esto se debe a que en la investigación solo describe las características de cada variable para determinar su comportamiento y encontrar la relación entre ellas sin identificar posibles causas que pudieron originarlas (Hernández et al., Fernández, & Baptista, 2014).

Transversal, debido a que la investigación se da en un solo momento en el tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, aplicando la encuesta una sola vez. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 40).

Esquema:



Dónde:

M = Es la muestra del personal de servicio al cliente del supermercado en Chimbote

O1= Observación de la variable Cultura Organizacional del personal de servicio al cliente del supermercado en Chimbote.

O2= Observación de la variable Desempeño laboral del personal de servicio al cliente del supermercado en Chimbote.

r = Correlación entre la variable cultura organizacional y la variable desempeño laboral

3.2. Variables y Operacionalización

Definición Conceptual

Cultura Organizacional:

Es el conjunto de acciones que van a orientar el comportamiento de las personas en la organización cuyas expresiones se manifiestan a través de la Adaptabilidad. Se refiere al grado en que una organización responde a las necesidades que genera su entorno, tanto desde el punto de vista competitivo o hacia los clientes. Misión; Determina cuán estrechamente se relaciona la organización con el fundamento de sus metas y objetivos, sin descuidar las metas estratégicas de la organización. Involucramiento; Indica el nivel de compromiso que sienten los colaboradores en relación a las acciones que se realizan en la organización y lo que es necesario

para el desarrollo de las mismas, de esta forma se incentiva la formación de grupos de trabajo, desarrollando así el potencial humano.

Por tanto, se puede decir que es un trabajo voluntario con la participación de colaboradores. Estabilidad; Se refiere al comportamiento de los empleados en base a un conjunto de valores que están enmarcados por la organización y estos valores se implementan de manera individual, conduciendo al desarrollo de actividades y acuerdos coordinados, creados entre los empleados de la organización. (Fey y Denison, 2015)

Desempeño Laboral: Es indispensable en todas las organizaciones, por el cual al evaluarlo se detecta errores que se presentan en el puesto que se ocupa, y se evalúa si existe la necesidad de capacitar; así también contribuye en verificar si presentan dificultades personales que afectan el desempeño del trabajador, las cuales se aprecian a través de la Actividad; Alarcón(2019) cuya capacidad es cumplir con los objetivos personales o institucionales utilizando la menor cantidad de recursos humanos, tecnológicos y financieros. Esto a su vez, influye en el comportamiento; el cual está relacionado a las relaciones interpersonales, la manera como comunicarse con las demás personas, reflejando su compromiso propio y grupal. Seguidamente la Operatividad; Casado (2019) va a consistir en lograr los objetivos de la organización, a través de actividades desarrolladas por los trabajadores. Parte de ello, se mide a través de metas y objetivos; son acciones que realiza la empresa para alcanzar un propósito en particular en un determinado tiempo. Cabe resaltar que la Iniciativa; Alles (2015) hace referencia a la cualidad que poseen las personas para iniciar un proyecto o dar solución oportuna ante alguna problemática que se presente. Así también, tienen la capacidad para realizar proyectos o acciones con creatividad; lo que permite detectar oportunidades de mejora que conduzcan al bienestar personal y grupal de la organización.

Finalmente, calidad; Armijo (2016) cubre un conjunto de rasgos distintivos, características y características de un servicio o producto que afectan la forma en que se satisfacen las necesidades y requisitos de un cliente (Chiavenato, 2015).

Definición Operacional

Cultura Organizacional: La cultura organizacional del personal de servicio al cliente se mide con un cuestionario, diseñado en escala ordinal de 5 alternativas y comprende dimensiones tales como (adaptabilidad, misión, involucramiento, estabilidad, acuerdos y creación de cambio) cada una de ellas con sus respectivos indicadores.

Desempeño Laboral: El desempeño laboral del personal de servicio al cliente se mide con un cuestionario, diseñado en escala ordinal de 5 alternativas y comprende dimensiones tales como (actividad, operatividad, iniciativa y calidad) cada una de ellas con sus respectivos indicadores.

Indicadores

Cultura Organizacional: Los indicadores que se usaron para medir la variable cultura organizacional fueron de notable relevancia tales como adaptabilidad, misión, involucramiento y estabilidad; aportando a la identificación clara de las características que presentaran cada una de sus dimensiones.

Desempeño Laboral: Los indicadores que se usaron para medir la variable desempeño laboral fueron de notable relevancia tales como actividad, operatividad, iniciativa y calidad; aportando a la identificación clara de las características que presentaran cada una de sus dimensiones.

Escala de Medición

Ordinal: Permite ordenar por rangos los objetos según el criterio de posición o variable. (Lerma, 2016, p. 38).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Conjunto limitado o ilimitado de elementos con características comunes dentro de él, los criterios de selección para la población definidos en este proyecto de investigación, será el personal de servicio al cliente de un supermercado en Chimbote, 2021.” (Hernández y Mendoza, 2018, 42)

Dicha población estuvo conformada por 150 trabajadores del Supermercado de Chimbote, 2021”

- **Criterios de inclusión:** Se aplicó a todo personal de Servicio al Cliente del Supermercado de Chimbote es preciso mencionar que según MOF se denomina a todo el personal quienes tengan trato directo con los clientes, varones y mujeres, de edad indistinta, de ambos sexos y que tengan como mínimo un año trabajando en el supermercado.
- **Criterios de exclusión:** No se aplicó al personal administrativo de cargo superior como jefes y gerentes que no tengan trato directo con los clientes.

Muestra: Conformada por 60 trabajadores del Personal de Servicio al Cliente del Supermercado de Chimbote, 2021”

Unidad de análisis: Para la presente investigación se aplicará a cada colaborador de Servicio al Cliente del Supermercado de Chimbote.

3.4. Técnica e instrumento de Recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Encuesta, ya que se aplicó para conseguir los datos del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote; a fin de lograr la información sobre la cultura organizacional y desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018, p. 42).

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario, considerado como la relación de preguntas organizadas que corresponden en aplicar al Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, para luego de obtener los resultados finales, siendo un trabajo claro y preciso en la cual las conclusiones estarán enfocadas hacia los objetivos, y las recomendaciones serán de relevancia académica. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 42).

Para la validez del instrumento se recurrió al juicio de expertos; lo que consistirá en solicitar a profesionales expertas relacionadas al tema en verificar y analizar si el instrumento a ejecutar es el adecuado hacia el objeto de estudio. (Cabero y Llorente, 2013, p. 14). Para medir la confiabilidad del estudio, se utilizará un cálculo del coeficiente de Cronbach para medir el número de coeficientes de correlación de los ítems del instrumento (Quero, 2016, p. 250).

3.5. Procedimiento

Se revisó el proyecto de investigación y el instrumento a utilizar, luego se solicitó el permiso necesario al supermercado y se realizó las coordinaciones pertinentes, seguidamente se planifico y organico el trabajo de campo, después de ello se recogió los datos de los 60 trabajadores encuestados, se procesó la información recopilada para llegar a sistematizarla y finalmente se analizó, interpreto y se discutió contrastando el resultado.

3.6. Método de análisis de datos

El método que se empleo es la estadística descriptiva, la cual será resumida y presentada mediante gráficos, histogramas, estadígrafos, escalas, etc.

Cada cuadro y gráfico será interpretado para presentar adecuadamente los resultados obtenidos. (Rendon, et al., 2016, p. 398)

Así mismo para la tabulación y procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS, en el cual los datos fueron dispuestos para el procesamiento y el análisis de los mismos.

Para los objetivos inferenciales se utilizó la estadística inferencial y en el procedimiento se aplicó la prueba de correlación de Pearson, dependiendo de la distribución de los datos (Prueba de normalidad).

Finalmente, se analizó los cuadros individuales, conjuntos, por indicadores y por variables. (Restrepo y González, 2017, p. 186)

3.7. Aspectos éticos

La base fundamental para una investigación es la ética; en ese sentido, en esta investigación se consideró datos que solo serán usados con autenticidad sin alterarlos, así también la información de los colaboradores será reservada. Se tomó en cuenta las normas APA como estilo de redacción, y se citó todas las ideas de otros autores.

Esta investigación desarrollada es de mi autoría, así mismo se cumplió con el porcentaje de similitud del turnitin impartida por la Universidad Cesar Vallejo.

La organización proporcionará objetivamente la información solicitada con base en la investigación y el investigador aplicará esta información proporcionada solo con fines académicos y de investigación. Por lo tanto, se implementarán las medidas pertinentes para demostrar la protección y seguridad de quienes brindan información. Los datos proporcionados por los encuestados, así como los resultados obtenidos en la encuesta serán anonimizados. También se respetará su libertad de elegir participar en la investigación.

Se destaca el cumplimiento de los siguientes criterios éticos:

-Se respetaron los derechos, seguridad, intereses y sensibilidades de las personas, teniendo en cuenta el efecto que pueda tener la información obtenida, se protege la confidencialidad de la información, se protege la identidad de la persona y se protege a los colaboradores.

-La confidencialidad fue brindada por la comunidad de estudio, para que sus identidades no fueran reveladas, por lo que cada persona fue identificada como anónima, etc., completando la muestra total del estudio.

- Evitar todos los aspectos del plagio, lo que incita a los autores a citarlo mientras sus aportes teóricos sean necesarios, como ocurre con los antecedentes previos.

-No manipular la información que nos brinda nuestra muestra, pues el objetivo principal es fortalecer la información honesta de la empresa en estudio.

IV. RESULTADOS

El objetivo por el cual se elabora la tabla 1 es para determinar la relación entre la Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 1

Relación de cultura organizacional y desempeño laboral

		Correlaciones		
			CULTURA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Spearman	1.000	,842
		Sig. (bilateral)	-	0.000
	DESEMPEÑO LABORAL	N	60	60
		Correlación de Spearman	,842	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	60	60

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: Mediante la aplicación de la estadística inferencial, con Rho Spearman se determinó que existe una correlación positiva alta de 0,842 y un nivel de significancia de 0.000, entre la variable cultura organizacional y desempeño laboral.

El cual confirma y acepta la hipótesis planteada por el investigador quien afirma que: (Hi): Existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

El objetivo por el cual se elabora la tabla 2 es para Identificar el nivel de la Cultura Organizacional del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 2

Nivel de cultura organizacional

Cultura Organizacional		
Nivel	N	%
Deficiente	5	8.3
Regular	31	51.7
Bueno	24	40.0
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: Se observa que la cultura organizacional se encuentra en un nivel regular con 31 colaboradores de servicio al cliente que representan el 51,7%, mientras que 24 colaboradores representado por el 40.0% considera un nivel bueno de cultura organizacional.

El objetivo por el cual se elabora la tabla 3 es para identificar el nivel de Desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral

Desempeño Laboral		
Nivel	N	%
Bajo	3	5.0
Medio	33	55.0
Alto	24	40.0
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: El desempeño laboral se encuentra en un nivel medio con 33 colaboradores de servicio al cliente que representa el 55,0% y 24 colaboradores que representa el 40,0% refieren que su desempeño es alto, por último 3 colaboradores que representa un 5% refieren que su desempeño es bajo.

El objetivo por el cual se elabora la tabla 4 es para establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la actividad del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 4

Relación entre cultura organizacional y actividad del personal

		Correlaciones		
			CULTURA ORGANIZACIONAL	ACTIVIDAD
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Spearman	1.000	,803
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	ACTIVIDAD	Correlación de Spearman	,803	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: Mediante la aplicación de la estadística inferencial, bajo la prueba no paramétrica de correlación de Spearman se determinó que existe una correlación positiva alta de 0,803 y una significancia (bilateral) sig. = 0.000, entre la variable cultura organizacional y la dimensión actividad del personal del desempeño laboral.

El objetivo por el cual se elabora la tabla 5 es para establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la operatividad del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 5

Relación entre cultura organizacional y operatividad del personal

		Correlaciones		
			CULTURA ORGANIZACIONAL	OPERATIVIDAD
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Spearman	1.000	,813
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	OPERATIVIDAD	Correlación de Spearman	,813	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: Mediante la aplicación de la estadística inferencial, bajo la prueba no paramétrica de correlación de Spearman con un Rho= 0,813 y una significancia (bilateral) sig. = 0.000, se determinó que existe una correlación positiva alta y una significancia de grado, alto entre la variable cultura organizacional y la dimensión operatividad del personal del desempeño laboral.

El objetivo por el cual se elabora la tabla 6 es para establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la iniciativa del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 6

Relación entre cultura organizacional e iniciativa del personal

		Correlaciones		
			CULTURA ORGANIZACIONAL	INICIATIVA
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Spearman	1.000	,888
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	INICIATIVA	Correlación de Spearman	,888	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: Mediante la aplicación de la estadística inferencial, bajo la prueba no paramétrica de correlación de Spearman se determinó que existe una correlación positiva alta de 0,888 y una significancia (bilateral) sig. = 0.000, entre la variable cultura organizacional y la dimensión iniciativa del personal del desempeño laboral.

El objetivo por el cual se elabora la tabla 7 es para establecer si existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del Personal de Servicio al Cliente de un Supermercado de Chimbote, 2021.

Tabla 7

Relación entre cultura organizacional y calidad del personal

		Correlaciones		
			CULTURA ORGANIZACIONAL	CALIDAD
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Spearman	1.000	,810
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	CALIDAD	Correlación de Spearman	,810	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación: Mediante la aplicación de la estadística inferencial, bajo la prueba no paramétrica de correlación de Spearman se determinó que existe una correlación positiva alta de 0,810 y una significancia (bilateral) sig. = 0.000, entre la variable cultura organizacional y la dimensión calidad del personal del desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se dio lugar a una serie de discusiones, que respondieron con argumentos de contrastación los objetivos de la investigación sobre cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

Inicialmente en base al objetivo general se buscó determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral logrando que mediante el análisis e interpretación de los resultados, ambas variables tengan una relación positiva alta de 0,842 de acuerdo a Rho de Spearman y un nivel de Sig.=0,000, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A su vez Amorós (2018), afirma que la cultura y el desempeño en el lugar de trabajo están directamente relacionados, porque una cultura bien establecida refleja que sus gerentes y empleados comparten sus valores, principios que conducen a ser empresas fuertes y efectivas; así mismo conlleva al compromiso y la motivación de todos; determinando la dedicación del empleado al desempeño efectivo que caracteriza por sí a ser una organización exitosa. Asimismo, los resultados obtenidos en la investigación de Ubico (2017), donde buscó comprender las percepciones del personal de un centro de diagnóstico médico sobre las características de la cultura organizacional concluyó que el 89% de los empleados indicaron que las relaciones personales no fueron las mejores, tomando buscar soluciones inmediatas para llegar a tener una buena cultura organizacional dentro del centro.

Por consiguiente, Martínez (2016) en su investigación determina que existe una relación positiva muy alta entre la cultura y el desempeño de las organizaciones de las empresas colombianas que reflejan sobre el uso del modelo Denison con un coeficiente Rho = 0,910 y un nivel de significancia =0,000.

Con relación al objetivo específico en el que se desea determinar el nivel de cultura organizacional se determinó que se encuentra en un nivel regular con 31 colaboradores de servicio al cliente que representan el 51,7%, mientras que 24 colaboradores representado por el 40,0% considera un nivel bueno de cultura organizacional. Contrastando con Fey y Denison (2015), enfatizan que la cultura organizacional es producto del proceso de construcción social. Afirman que es el conjunto de acciones que orientan el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo cuyas manifestaciones se expresan a través de indicadores que pueden medirse en relación con las metas y expectativas de la organización. Coincidiendo con los resultados encontrados por Baca (2017), donde haya que es posible contrastar la hipótesis planteada en dicho estudio, ya que cuanto mayor es la cultura organizacional, mejor es el desempeño laboral de los empleados de la sucursal del Banco de la Nación Trujillo, donde se determina la cultura organizacional con un nivel estable. El nivel de 0,64% y la finalización del trabajo se determinaron como bueno en 0,92%.

Con relación al objetivo específico en el que se desea determinar el nivel de desempeño laboral existen 33 colaboradores que representan el 55,0% que tienen un desempeño laboral medio y solo 24 colaboradores en un 40,0 % el nivel de desempeño es alto lo que implica que no todos los colaboradores tienen un rendimiento óptimo en su puesto de trabajo. Los resultados denotan que el esfuerzo laboral está por debajo de lo esperado, donde no se está aplicando todas las capacidades y habilidades necesarias para cumplir con los objetivos organizacionales, tomando en cuenta que la organización necesita que las actividades que desarrolla el colaborador generen valor y se realicen en el menor tiempo posible para alcanzar los objetivos planteados por la organización. En conjunto Chiavenato (2015), establece que el desempeño laboral es indispensable en todas las organizaciones, por el cual al evaluarlo se detecta errores que se presentan en el puesto que se ocupa, y se evalúa si existe la necesidad de capacitar; así también contribuye en verificar si presentan dificultades personales que afectan el desempeño del trabajador. Por lo que se coincide con los resultados encontrados por Gil (2015) en Chile, donde haya un

nivel de cultura organizacional regular donde el 43,0% de los vendedores ruteros con más de diez años trabajando en la organización se sienten mucho más identificados con la compañía tanto en valores y principios, cultura, clima, trabajadores y antigüedades en la organización.

Con respecto a la relación existente entre la cultura organizacional y la dimensión actividad del personal se obtuvo como resultado una correlación positiva alta de 0,803 de acuerdo a Rho de Spearman y un nivel de Sig.=0,000. Es decir, los colaboradores tienen una adecuada atención al cliente obteniendo resultados esperados como organización. Alarcón (2019) señala que actividad es la capacidad de cumplir con los objetivos personales o institucionales utilizando la menor cantidad de recursos humanos, tecnológicos y financieros. Esto a su vez, influye en el comportamiento; el cual está relacionado a las relaciones interpersonales, la manera como comunicarse con las demás personas, reflejando su compromiso propio y grupal. No obstante, Ruck (2015), señala que la cultura organizacional es un elemento fundamental en el desarrollo e intercambio de conocimientos, enfatizando la identificación de novedosas capacidades y nuevos conocimientos, haciendo un trabajo ligado y motivado de esta forma se valora a los miembros de la organización. Tal como afirma Ambicho (2020) que confirmó la realidad de una correlación directa y significativa en medio de las cambiantes de comunicación interna y cultura organizacional (Rho = 0,730 y Sig. = 0,000) buscando describir la actividad principal del servicio o producción que desarrolla la organización y que es la razón de su existencia; siendo de vital importancia que la organización tenga definido los objetivos y que estén alineados con las actividades diarias que desempeña el colaborador.

Con respecto a la relación existente entre la cultura organizacional y la dimensión operatividad del personal se obtuvo como resultado una correlación positiva alta de 0,813 de acuerdo a Rho de Spearman y un nivel de Sig.=0,000. Es decir, los colaboradores están comprometidos al alcance de las metas como organización desarrollando sus funciones de una manera óptima. Casado (2019) señala que

la operatividad consiste en lograr cumplir los objetivos de la organización, a través de actividades desarrolladas por los trabajadores. Parte de ello, se mide a través de metas y objetivos; son acciones que realiza la empresa para alcanzar un propósito en particular en un determinado tiempo. Estas pueden ser de corto, mediano y largo plazo; las metas a corto plazo son medibles, mientras que mediano y largo plazo son intangibles y menos fácil de medir. Como evidencia Franco (2018), en muchas empresas en México tales como supermercados consideran al servicio en atención al cliente como una buena herramienta estratégica. Contrastando dicha información con un estudio de la firma de investigación Insitun muestra que el 64% de los encuestados cree que con un buen servicio al cliente pueden manejar una recesión económica, ya que la mayoría de los encuestados deciden comprar bienes por la calidad del servicio, mientras que un porcentaje bajo lo hace por el precio. Tal como afirma Cabezas (2017) llegó a la conclusión que un buen trabajo en equipo repercute en el alcance de las metas propuestas como banco.

Con respecto a la relación existente entre la cultura organizacional y la dimensión iniciativa del personal se obtuvo como resultado una correlación positiva alta de 0,888 de acuerdo a Rho de Spearman y un nivel de Sig.=0,000. Es decir, los colaboradores tienen la capacidad para resolver problemas que se presenten en la organización, evidenciando Alles (2015) hace referencia a la iniciativa como la cualidad que poseen las personas para iniciar un proyecto o dar solución oportuna ante alguna problemática que se presente. Así también, tienen la capacidad para realizar proyectos o acciones con creatividad; lo que permite detectar oportunidades de mejora que conduzcan al bienestar personal y grupal de la organización dicho resultado coincide con Quevedo (2015) afirmando que se debe promover la cultura y considerar la iniciativa entre los empleados para alcanzar los objetivos propuestos en la empresa en estudio. Finalmente, Linares, (2014), una buena cultura organizacional mejora las relaciones laborales, ayuda a lograr metas, genera motivación para que los empleados trabajen contentos, estén satisfechos, tengan un alto nivel de lealtad con la organización.

Con respecto a la relación existente entre la cultura organizacional y la dimensión calidad del personal se obtuvo como resultado una correlación positiva alta de 0,810 de acuerdo a Rho de Spearman y un nivel de Sig.=0,000. Es decir, los colaboradores tienen una buena capacidad de atención en un tiempo adecuado con los clientes en el supermercado. Armijo (2016) señala que la calidad cubre un conjunto de rasgos distintivos, características y características de un servicio o producto que afectan la forma en que se satisfacen las necesidades y requisitos de un cliente. Tal como afirma Denison (2017) la efectividad y calidad en la organización, ayuda a fortalecer los lazos de trabajo existentes dentro de la organización, creando un sentido de unidad que fomenta un mayor desempeño entre los miembros de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que, existe una correlación positiva alta entre la cultura organizacional y desempeño laboral del personal de servicio al cliente, donde $Rho\ Spearman = 0.842$, y la significancia bilateral $= 0,000$. Lo que significa que mientras más bueno es la cultura organizacional mejor es el desempeño laboral, afirmándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Segunda. Se determinó que el nivel de cultura organizacional del personal de servicio al cliente en su mayoría es regular con un 57,1%, por motivo que, las dimensiones adaptabilidad, misión, involucramiento y estabilidad no se han desarrollado y construido de forma sólida en toda la organización tal como es el supermercado.

Tercera. Se determinó que el nivel de desempeño laboral del personal de servicio al cliente en su mayoría presenta un nivel medio con un 55,0%, debido a que, no todos los trabajadores, realizan las actividades, de acuerdo a los objetivos de la organización y en el tiempo esperado lo cual repercute en el desempeño de los mismos.

Cuarta. Se concluyó que, existe una correlación directa positiva alta entre cultura organizacional y actividad del personal de servicio al cliente, siendo $Rho\ Spearman = 0,803$ y la Sig. (bilateral) $= 0,000$, lo cual existe relación en el objetivo planteado, y ello a su vez repercute en la capacidad de cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales utilizando la menor cantidad de recursos tecnológicos y financieros, reflejando su compromiso propio y grupal como supermercado.

Quinta. Se concluyó que, existe una correlación directa positiva alta entre cultura organizacional y operatividad del personal de servicio al cliente, siendo Rho Spearman = 0,813 y la Sig. (bilateral)= 0,000, lo cual existe relación en el objetivo planteado, ya que logran cumplir los objetivos de la organización, a través de actividades desarrolladas por los trabajadores. Parte de ello, se mide a través de metas y objetivos en un determinado tiempo.

Sexta. Se concluyó que, existe una correlación directa positiva alta entre cultura organizacional e iniciativa del personal de servicio al cliente, siendo Rho Spearman = 0,888 y la Sig. (bilateral)= 0,000, lo cual existe relación en el objetivo planteado, ya que la iniciativa que cada colaborador posee es una cualidad importante que cada uno posee para dar solución oportuna ante alguna problemática que se presente.

Séptima. Se concluyó que, existe una correlación directa positiva alta entre cultura organizacional y calidad del personal de servicio al cliente, siendo Rho Spearman = 0,810 y la Sig. (bilateral)= 0,000, lo cual existe relación en el objetivo planteado, donde todos los colaboradores poseen rasgos distintivos, y características del buen servicio que van a satisfacer las necesidades y requisitos de todos los clientes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. La gerencia debe fortalecer la cultura organizacional y el desempeño laboral, valorando el recurso humano siendo recompensados tanto como sea posible. Porque el recurso humano es la clave para marcar la diferencia real para el supermercado: permitiendo que todos conozcan a cada miembro del equipo y finalmente promoviendo el reconocimiento colectivo de las contribuciones del grupo a través de un ambiente amistoso.

Segunda. Se recomienda a los altos directivos que, para lograr un mejor nivel de cultura organizacional, se debe brindar retroalimentación al personal de servicio al cliente, idealmente para que todos puedan expresar cómo se sienten en el día a día, todo lo que pasan en el trascurso del servicio, por ello se debe de enviar encuestas a los colaboradores de manera regular. Es una excelente manera de mantenerse al tanto de las inquietudes y desafíos de todo el equipo de trabajo.

Tercera. Se recomienda a los altos directivos, con el fin de alcanzar un mejor nivel de desempeño, deben evaluar las habilidades o capacidades de sus colaboradores para medir si son capaces de alcanzar las metas trazadas por el equipo. Tratar de crear objetivos a corto y largo plazo para que los colaboradores puedan alcanzarlos, motivándose así a sí mismo para lograr esos objetivos que faltan. Rompa la monotonía de metas realistas, metas alcanzables y tareas que se convierten en desafíos diarios.

Cuarta. Se recomienda al área de Recursos Humanos, capacitar al personal de servicio al cliente para que de esta manera mejoren sus competencias y habilidades competitivas. Las capacitaciones pueden afianzar el compromiso de los trabajadores y entender la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.

Quinta. Se recomienda a los altos directivos de la organización, en desarrollar distintas actividades de integración, habilidades blandas y duras, para conocer y reforzar las competencias del personal de servicio al cliente para lograr el mejoramiento continuo.

Sexta. Se le recomienda al área de Recursos Humanos en realizar mediciones de evaluación de desempeño laboral, de esta manera; poder medir las capacidades y competencias del personal de atención al cliente, lo cual permita definir el puesto y, por ende; el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. De esta manera; detectar problemas de efectividad en el puesto asignado.

Séptima. Se recomienda a futuros investigadores, en realizar un estudio estadístico para comprobar si el instrumento de investigación sirve para poblaciones más numerosas y bajo otro contexto.

REFERENCIAS

- Alarcón, M. (2019). *Medición del rendimiento del Talento Humano en Instituciones de Educación Superior: producción científica*. (Ecuador). *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 40(1), 24-36. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v40n1/1815-5936-rri-40-01-24.pdf>
- Alvarez, B., Indacochea, B., y Porraspita, D. (2018). El Desempeño Laboral: un problema social de la ciencia. *Revista Didáctica y Educativa*, 9(2), 147-158. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez Millán, R. (25 de 01 de 2014). *Cultura Organizacional Y Comunicación Interna*. (F. Cristancho Dueñas, Entrevistador), Obtenido de Acendoblog: <https://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-lasorganizaciones/>
- Ambicho, A. (2020). *Comunicación interna y cultura organizacional en los trabajadores de un hipermercado en Chimbote, 2020*. (tesis de maestría de la universidad Cesar Vallejo, Perú) recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48144>
- Amorós, E. (2018). *Cultura y desempeño organizacional: En busca del desarrollo* 34 (50), 35-270. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Ares, A., (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de análisis transaccional y psicología humanista*, 69(15), 192-202. Recuperado de http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf
- Arias Gomez , J., Villasis Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*, 63(2), 201 - 206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

- Asencios, C., (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5314/Asencios_TC.pdf
- Baca, P. (2017). *Cultura organizacional y su relación en el desempeño de los colaboradores del Banco de la Nación sucursal Trujillo 2017*. (Tesis de maestría Universidad Privada del Norte, Perú). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11537/12247>
- Baporikar, N. (2020). *Handbook of Research on Entrepreneurship Development and Opportunities in Circular Economy*. IGI Global
- Butka Thomas, D., Xavier Oenning, N., & Garcia de Goulart, B. (2018). *Essential aspects in the design of data collection instruments in primary health research*. Revista Cefac, 20(5). Obtenido de: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S151618462018000500657&script=sci_arttext#B6
- Cabero, A. y Llorente, M. (2013). *The Expert's Judgment Application as a Technic Evaluate Information and Communication Technology (ICT)*. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, 7(2), 11-22. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4857163>
- Cabezas, V. (2017). *Cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito pueblo libre, año 2017.*, (Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17355>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.

- Cappelli, P. y Keller, J. (2014). Talent Management: Conceptual Approaches and Practical Challenges. *Revista de psicología organizacional*, 1(6), 305-331. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurevorgpsych-031413-091314>
- Casado, J., (2019). *De la evaluación del desempeño al reconocimiento del rendimiento*. *Revista Harvard Deusto business review*, 3(290), 46-58. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6943292>
- Casado, J., (2019). *De la evaluación del desempeño al reconocimiento del rendimiento*. *Revista Harvard Deusto business review*, 3(290), 46-58. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6943292>
- Carrillo, A. (2016). *Medición de la cultura organizacional*. *Ciencias Administrativas*, 8, 1-23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653788007/html/index.html>
- Carmona, P. y Rosas, R. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. *Revista labor interdisciplinaria de desarrollo regional*, 19(31), 107-118. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302242>
- Cuesta, A. (2018). *Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa (Cuba)*. *revista de recursos humanos*, 34 (11), 24-35. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v39n1/rrii04118.pdf>
- DeMaria, K. (2016). *Evaluating the Internal Communications of the Triangle's "Best Places to Work"*. *Elon journal of undergraduate research in communications*, 1. Obtenido de <http://www.inquiriesjournal.com/articles/1472/evaluating-the-internal-communications-of-the-triangles-best-places-to-work>
- Franco, F (2018). *Clave para las empresas en época de crisis*. (Lima, Perú). Recuperado de <http://www.economistasonline.com>

- Fey, C., y Denison, D. (2015). *Organizational culture and effectiveness: can American Theory be applied in Rusia*. *Organization Science*, 14(6), 686 - 706. Restactado el 2018. Recuperado de <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.14.6.686.24868>
- Hernandez Calzada, M., Mendoza Moheno, J., & Gonzalez Fernandez , L. (2007). *La complejidad del estudio de la cultura organizacional*. Dialnet plus. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2524039>
- Iñausi Aroni , E., & Huaman Rodriguez , A. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo Ayacucho 2018*. Tesis de maestria, Peru.
- Iscandarau, R. (2018). *Talent management as a method of development of the human capital of the Company*. *Revista San Gregorio*, 2(25), 106-113. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6841022>
- Leyva, C (2016). *La evaluación del desempeño, los procesos y la organización*. *Redalyc.org*, 37(2), 164 - 177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>
- Linares, M. (2014). *Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico*. *Redalyc.org*, 6(11). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203329578018>
- Llancari Morales, R., & Alania Contreras , R. (2019). *Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 4(1), 22 - 33. Obtenido de <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/475>
- Luna, R. y Morley, M. (2015). *Talent management, talent mindset competency and job performance: the mediating role of job satisfaction*. (España). *Revista European Journal of International Management*, 9(1), 28-21. Recuperado de <https://www.inderscience.com/info/inarticle.php?artid=66670>

- Management Development y Centrum catholic Graduate Business School, (2017). Recuperado de <https://centrumthink.pucp.edu.pe/peru-en-el-puesto-57-de-63-economias-en-el-ranking-mundial-del-talento-2017>
- Martínez Avella, M. (2014). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Redalyc.org*, 23(40), 163 - 190.
- Martínez, E. (2016). *Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison.*, (Bogotá-Colombia). Cuadernos de Administración, 23(40), 40-62. Recuperado de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view
- Mateus, L. (2018). Assessment performance. Case of National Assembly of Angola. *Revista de Universidad Agostinho Neto*. 39(2), 75-89. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200115&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Meyers, M. (2014). The influence of underlying philosophies on talent management: Theory, implications for practice, and research agenda. *Revista Journals & Books*, 49(2), 192-203. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1090951613000795#>
- Montoya, A. (2014). *La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral óptimo frente a los cambios del entorno.*, (Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11448>
- Mejía, Y. (2016). *Evaluación de desempeño con enfoque en las competencias laborales.*, (Tesis de maestría Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de http://bibliod.url.edu.gt/F/?func=file&file_name=tesis.html

- Puerto, D. (2013). *Globalization and entrepreneurial growth through internationalization strategies*. Revista científica Pensamiento y Gestión. (Colombia), 2(28), 115-143. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025/4971>
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Revista de estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. (Venezuela), 12(2), 248-252. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quevedo, P. (2015). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A - Planta Galletas en el año 2015.*, (Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/180>
- Rendon, M. et al. (2016). *Estadística Descriptiva*. Revista Alergia México, 63(4), 397-407. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Restrepo, L. y González, J. (2017). *De Pearson a Spearman*. (Colombia). Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias, 20(2), 183-192. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>
- Rivera Gibrán , R. (2016). Design, Measurement and Analysis of a Knowledge Management Model in the Context of. INNOVAR JOURNAL, 26(59), 21-34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213003.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (Decima setima ed.). Pearson.
- Rodríguez, K. (2015). *El desempeño laboral y su relación con la cultura organizacional en el laboratorio clínico del hospital básico san miguel*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13230>

- Rodriguez Garay, R. (2009). *La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*. Revista Invenio, 12, 67 - 92. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87722106.pdf>
- Romero, F. y Urdaneta, E. (2019). *Job Perfomance and Service Quality of Administrative Personnel in Private Universities*. (Venezuela). Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, 4(7), 66-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Rück, J. (2015). *Importancia de la cultura organizacional en el desarrollo e intercambio de conocimientos*. (Ecuador). Revista de Estudios Interdisciplinarios en Conocimientos Sociales, 22(1), 184-203. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200012>
- Santa, F. (2013). *La Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Docente en Trujillo – 2013*. (Perú). Revista de UCV – SCIENTIA, 6(2), 99-105. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181441>
- Simoneaux, S., & Stroud, C. (22 de Enero de 2014). A strong corporate culture is key to success. *Journal of Pension Benefits*, págs. 51-53. Obtenido de *Journal of Pension Benefits*, 22(1), 51-53. Retrieved from: (2014).
- Vallejo, V. y Portalanza, A. (2017). The importance of Human Talent Management as a Strategy for Attracting and Retaining Teachers in Educational Organizations. (Colombia). *Revista PODIUM*, 2(26), 145-168. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741945>
- Velaochaga, J., & Rake, D. (2019). *La cultura organizacional en el Perú. Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Es el conjunto de acciones que orientan el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo cuyas manifestaciones se expresan a través de indicadores que pueden medirse en relación con las metas y expectativas de la organización. (Fey y Denison, 2015)	La cultura organizacional del personal de servicio al cliente se mide con un questionario , diseñado en escala ordinal y comprended dimensiones cada una de ellas con sus respectivos indicadores .	Adaptabilidad	Tareas	ORDINAL	
				Responsabilidades		
				Autoridad		
			Misión	Tradición		(1) Nunca
				Compromiso Personal		(2) Casi Nunca
				Socialización		(3) A Veces
				Trabajo en Equipo		(4) Casi Siempre
			Involucramiento	Dinamismo		(5) Siempre
				Creatividad		
				Experiencia		
			Estabilidad	Innovación		
				Valores centrales		
				Acuerdos		
Creación de cambio						
DESEMPEÑO LABORAL	Es indispensable en todas las organizaciones, por el cual al evaluarlo se detecta errores que se presentan en el puesto que se ocupa, y se evalúa si existe la necesidad de capacitar; así también contribuye en verificar si presentan dificultades personales que afectan el desempeño del trabajador. (Chiavenato, 2015)	El desempeño laboral del personal de servicio al cliente se mide con un questionario , diseñado en escala ordinal y comprende dimensiones cada una de ellas con sus respectivos indicadores .	Actividad	Capacidad de atención	ORDINAL	
				Tiempo invertido		
				Resultado esperado		
			Operatividad	Cumplimiento de metas y objetivos		(1) Nunca
			Iniciativa	Resolver problemas		(2) Casi Nunca
			Calidad	Atención al cliente		(3) A Veces
				Tiempo de atención		(4) Casi Siempre
			(5) Siempre			

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Cultura Organizacional

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre la Cultura Organizacional del personal de servicio al cliente del supermercado en Chimbote, solicitando su gentil colaboración. Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea conveniente.

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

ÍTEMS	CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
ADAPTABILIDAD						
01	Responde de forma óptima las tareas que se le designa en la organización.					
02	Cumple con sus responsabilidades de servicio al cliente de manera rápida.					
03	Considera que sus responsabilidades están claras en la organización					
04	Tiene autoridad de realizar cambios para mejorar el servicio al cliente en la organización.					
05	Tiene autoridad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo en la organización.					
MISION						
06	La tradición del reconocimiento en la organización tiene un verdadero valor cuando lo recibe					
07	Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.					
08	Tu compromiso personal como colaborador en la organización es continuo					
09	Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la organización.					
10	Percibe usted un ambiente de socialización dentro de la organización.					
11	Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.					
12	En la organización donde usted labora se promueve el trabajo en equipo.					
INVOLUCRAMIENTO						
13	Se siente comprometido con el trabajo que realiza en la organización.					
14	Se da cuenta que es algo más creativo/a que sus compañeros en la organización.					
15	Por la experiencia que posee tiene facilidad para detectar los problemas de los clientes en la organización.					
16	El trabajo se organiza de modo que cada colaborador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
17	En la organización donde usted labora se fomenta la innovación en el servicio que brinda.					
ESTABILIDAD						
18	Están los valores de la organización alineados con los que considera usted importantes en tu vida					
19	La organización tiene valores definidos y claros, que rigen la forma como desarrollarse en sus áreas.					
20	Los colaboradores tienen acuerdos en común para lograr alcanzar las metas propuestas por la organización.					
21	Tiene la organización acuerdos de trabajo flexibles para sus colaboradores de servicio al cliente					
22	Los comentarios y sugerencias que brindan los clientes son tomados como estrategia para introducir cambios.					

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre el Desempeño Laboral del personal de servicio al cliente del supermercado en Chimbote, solicitando su gentil colaboración. Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea conveniente.

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

ITEMS	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
ACTIVIDAD						
01	Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.					
02	Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.					
03	Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.					
04	Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.					
OPERATIVIDAD						
05	Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.					
06	Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.					
07	El reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial al logro de las metas individuales.					
08	Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.					
INICIATIVA						
09	Considera que las acciones innovadoras se realizan con la capacidad de resolución de problemas.					
10	Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
11	Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.					
12	Aporta creativamente en la solución de problemas.					
13	Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.					
CALIDAD						
14	Considera que los recursos (humanos y financieros) destinados para el desempeño facilitan a cumplir los estándares de calidad.					
15	Considera que existe procedimientos implementados que contribuyen al óptimo desempeño en sus actividades.					
16	Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad					
17	Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.					

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL ESTUDIO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE UN SUPERMERCADO DE CHIMBOTE, 2021”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Cultura Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									S	N	S	N		S	N	S	N		
CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptabilidad	Tareas	1. Responde de forma óptima las tareas que se le designa en la organización.								X		X		X				
		Responsabilidad	2. Cumple con sus responsabilidades de servicio al cliente de manera rápida.									X		X		X			
		Autoridad	3. Considera que sus responsabilidades están claras en la organización.							X					X		X		
			4. Tiene autoridad de realizar cambios para mejorar el servicio al cliente en la organización.									X			X		X		
			5. Tiene autoridad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo en la organización.											X		X			
	Misión	Identificación	6. La tradición del reconocimiento en la organización tiene un verdadero valor cuando lo recibe										X		X		X		
			7. Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.										X		X		X		
		Compromiso personal	8. Tu compromiso personal como colaborador en la organización es continuo										X		X		X		
			9. Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la organización.										X		X		X		
		Trabajo en equipo	10. Percibe usted un ambiente de socialización dentro de la organización.										X		X		X		
			11. Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.										X		X		X		
	Involucramiento	Trabajo en equipo	12. En la organización donde usted labora se promueve el trabajo en equipo.							X		X		X		X			
			13. Se siente comprometido con el trabajo que realiza en la organización.							X		X		X		X			
		Facilidad	14. Se da cuenta que es algo más creativo/a que sus compañeros en la organización.							X		X		X		X			
			15. Por la experiencia que posee tiene facilidad para							X		X		X		X			

			detectar los problemas de los clientes en la organización.																
	ción		16. El trabajo se organiza de modo que cada colaborador entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.						X		X		X		X				
			17. En la organización donde usted labora se fomenta la innovación en el servicio que brinda.						X		X		X		X				
Estabilidad	Centrales		18. Están los valores de la organización alineados con los que considera usted importantes en tu vida.						X		X		X		X				
			19. La organización tiene valores definidos y claros, que rigen la forma como desarrollarse en sus áreas.						X		X		X		X				
	os		20. Los colaboradores tienen acuerdos en común para lograr alcanzar las metas propuestas por la organización.						X		X		X		X				
			21. Tiene la organización acuerdos de trabajo flexibles para sus colaboradores de servicio al cliente						X		X		X		X				
	n de cambio		22. Los comentarios y sugerencias que brindan los clientes son tomados como estrategia para introducir cambios.						X		X		X		X				



Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio
DNI. 32887991

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Cultura Organizacional

OBJETIVO: Nivel de Cultura Organizacional

DIRIGIDO AL: Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : SOSA APARICIO LUIS
ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio
DNI. 32887991

			38. Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad							X		X		X		X	
		po de atención	39. Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.							X		X		X		X	



Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio
DNI. 32887991

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño Laboral

OBJETIVO: Nivel de Desempeño Laboral

DIRIGIDO AL: Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : SOSA APARICIO LUIS
ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio
DNI. 32887991

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL ESTUDIO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE UN SUPERMERCADO DE CHIMBOTE, 2021”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cultura Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									S	N	S	N	S	N	S	N		
CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptabilidad	Tareas	40. Responde de forma óptima las tareas que se le designa en la organización.								x				x			
			41. Cumple con sus responsabilidades de servicio al cliente de manera rápida.								x				x			
		Autoridad	42. Considera que sus responsabilidades están claras en la organización.						x						x			
			43. Tiene autoridad de realizar cambios para mejorar el servicio al cliente en la organización.								x				x			
			44. Tiene autoridad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo en la organización.												x			
	Misión	Identificación	45. La tradición del reconocimiento en la organización tiene un verdadero valor cuando lo recibe								x				x			
			46. Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.								x				x			
		Compromiso personal	47. Tu compromiso personal como colaborador en la organización es continuo								x				x			
			48. Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la organización.						x						x			
		Trabajo en equipo	49. Percibe usted un ambiente de socialización dentro de la organización.								x				x			
			50. Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.								x				x			
			51. En la organización donde usted labora se promueve el trabajo en equipo.							x					x			
	Involucramiento	Compromiso	52. Se siente comprometido con el trabajo que realiza en la organización.						x						x			
		Identificación	53. Se da cuenta que es algo más creativo/a que sus compañeros en la organización.							x					x			
		Facilidad	54. Por la experiencia que posee tiene facilidad para detectar los problemas de los clientes en la organización.								x				x			
Organización		55. El trabajo se organiza de modo que cada							x					x				

			colaborador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.															
			56. En la organización donde usted labora se fomenta la innovación en el servicio que brinda.							x		x		x		x		
Estabilidad	Centrales		57. Están los valores de la organización alineados con los que considera usted importantes en tu vida.							x		x		x		x		
			58. La organización tiene valores definidos y claros, que rigen la forma como desarrollarse en sus áreas.							x		x		x		x		
	os		59. Los colaboradores tienen acuerdos en común para lograr alcanzar las metas propuestas por la organización.							x		x		x		x		
			60. Tiene la organización acuerdos de trabajo flexibles para sus colaboradores de servicio al cliente							x		x		x		x		
	n de cambio		61. Los comentarios y sugerencias que brindan los clientes son tomados como estrategia para introducir cambios.							x		x		x		x		



MG. MATOS CARRASCO, JOSE LUIS
DNI. 18149567

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Cultura Organizacional

OBJETIVO: Nivel de Cultura Organizacional

DIRIGIDO AL: Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MATOS CARRASCO, JOSE
LUIS
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



MG. MATOS CARRASCO, JOSÉ LUIS
DNI. 18149567

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL ESTUDIO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE UN SUPERMERCADO DE CHIMBOTE, 2021”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									S I	N O	S I	N O		S I	N O	S I	N O			
DESEMPEÑO LABORAL	Actividad	Capacidad de atención	62. Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.								X		X							
			63. Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.										X		X					
		Tiempo Invertido	64. Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.						X				X		X					
		no esperado	65. Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.										X		X					
	Operatividad	Cumplimiento de objetivos	66. Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.										X		X					
			67. Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.						X				X		X					
			68. El reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial al logro de las metas individuales.						X			X		X		X				
			69. Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.						X			X		X		X				
	Iniciativa	Problemas	70. Considera que las acciones innovadoras se realizan con la capacidad de resolución de problemas.						X			X		X		X				
			71. Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.						X			X		X		X				
			72. Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.						X			X		X		X				
			73. Aporta creativamente en la solución de problemas.						X			X		X		X				
			74. Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.						X			X		X		X				

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño Laboral

OBJETIVO: Nivel de Desempeño Laboral

DIRIGIDO AL: Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MATOS CARRASCO, JOSE
LUIS
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



MG. MATOS CARRASCO, JOSE LUIS
DNI. 18149567

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL ESTUDIO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE UN SUPERMERCADO DE CHIMBOTE, 2021”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cultura Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									S	N	S	N	S	N	S	N		
CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptabilidad	Tareas	79. Responde de forma óptima las tareas que se le designa en la organización.								X				X			
		Responsabilidad	80. Cumple con sus responsabilidades de servicio al cliente de manera rápida.								X				X			
		Autoridad	81. Considera que sus responsabilidades están claras en la organización.						X						X			
			82. Tiene autoridad de realizar cambios para mejorar el servicio al cliente en la organización.								X				X			
			83. Tiene autoridad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo en la organización.												X			
	Misión	Identificación	84. La tradición del reconocimiento en la organización tiene un verdadero valor cuando lo recibe								X				X			
			85. Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.								X				X			
		Compromiso personal	86. Tu compromiso personal como colaborador en la organización es continuo								X				X			
			87. Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la organización.						X						X			
		Trabajo en equipo	88. Percibe usted un ambiente de socialización dentro de la organización.								X				X			
			89. Se acostumbra a trabajar en equipo para el cumplimiento de las actividades.								X				X			
			90. En la organización donde usted labora se promueve el trabajo en equipo.						X						X			
		Involucramiento	Compromiso	91. Se siente comprometido con el trabajo que realiza en la organización.						X					X			
	Identificación		92. Se da cuenta que es algo más creativo/a que sus compañeros en la organización.						X					X				
	Identificación		93. Por la experiencia que posee tiene facilidad para detectar los problemas de los clientes en la organización.						X					X				
	Identificación		94. El trabajo se organiza de modo que						X					X				

			colaborador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.																
			95. En la organización donde usted labora se fomenta la innovación en el servicio que brinda.						X		X		X		X				
Estabilidad	Centrales		96. Están los valores de la organización alineados con los que considera usted importantes en tu vida.						X		X		X		X				
			97. La organización tiene valores definidos y claros, que rigen la forma como desarrollarse en sus áreas.						X		X		X		X				
	os		98. Los colaboradores tienen acuerdos en común para lograr alcanzar las metas propuestas por la organización.						X		X		X		X				
			99. Tiene la organización acuerdos de trabajo flexibles para sus colaboradores de servicio al cliente						X		X		X		X				
	n de cambio		100. Los comentarios y sugerencias que brindan los clientes son tomados como estrategia para introducir cambios.						X		X		X		X				



MG. PORTOCARRERO GALLO, LORENA LIZBETH
DNI. 71344299

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Cultura Organizacional

OBJETIVO: Nivel de Cultura Organizacional

DIRIGIDO AL: Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PORTOCARRERO GALLO
LORENA LIZBETH
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



MG. PORTOCARRERO GALLO, LORENA LIZBETH
DNI. 71344299

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL ESTUDIO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE UN SUPERMERCADO DE CHIMBOTE, 2021”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									S	N	S	N	S	N	S	N		
DESEMPEÑO LABORAL	Actividad	Capacidad de atención	101. Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.								X		X		X			
			102. Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.									X		X		X		
		Tiempo Invertido	103. Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.						X				X		X			
		no esperado	104. Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.									X		X		X		
	Operatividad	Cumplimiento de objetivos	105. Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.										X		X		X	
			106. Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.						X				X		X		X	
			107. El reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial al logro de las metas individuales.							X			X		X		X	
			108. Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.							X			X		X		X	
	Iniciativa	Resolver problemas	109. Considera que las acciones innovadoras se realizan con la capacidad de resolución de problemas.							X			X		X		X	
			110. Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.							X			X		X		X	
			111. Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.							X			X		X		X	
			112. Aporta creativamente en la solución de problemas.							X			X		X		X	

			113. Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.							X		X		X		X	
Calidad	n al cliente		114. Considera que los recursos (humanos y financieros) destinados para el desempeño facilitan a cumplir los estándares de calidad.							X		X		X		X	
			115. Considera que existe procedimientos implementados que contribuyen al óptimo desempeño en sus actividades.							X		X		X		X	
	de atención		116. Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad							X		X		X		X	
			117. Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.								X		X		X		X

MG. PORTOCARRERO GALLO, LORENA LIZBETH
DNI. 71344299

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño Laboral

OBJETIVO: Nivel de Desempeño Laboral

DIRIGIDO AL: Personal de servicio al cliente de un supermercado de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PORTOCARRERO GALLO,
LORENA LIZBETH
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



MG. PORTOCARRERO GALLO, LORENA LIZBETH
DNI. 71344299

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,850	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cron Bach si el elemento se ha suprimido
CO_AD_P1	89,15	54,134	,821	,827
CO_AD_P2	89,05	54,471	,760	,829
CO_AD_P3	88,90	58,832	,469	,842
CO_AD_P4	89,75	50,303	,716	,828
CO_AD_P5	89,90	56,516	,448	,843
CO_MIS_P6	89,25	63,145	,035	,859
CO_MIS_P7	89,05	59,313	,508	,841
CO_MIS_P8	89,15	57,292	,484	,841
CO_MIS_P9	89,10	57,674	,543	,839
CO_MIS_P10	88,80	62,905	,137	,852
CO_MIS_P11	89,15	59,924	,344	,846
CO_MIS_P12	89,15	63,503	,021	,858
CO_INV_P13	89,05	59,629	,403	,844
CO_INV_P14	89,10	60,621	,372	,845
CO_INV_P15	89,10	57,674	,616	,837
CO_INV_P16	89,20	56,905	,654	,835
CO_INV_P17	89,25	59,776	,340	,847
CO_EST_P18	89,10	60,832	,292	,848
CO_EST_P19	89,00	62,316	,167	,852
CO_EST_P20	89,05	59,945	,371	,845
CO_EST_P21	89,20	59,432	,404	,844
CO_EST_P22	88,95	62,050	,193	,851

Se aplicó una prueba piloto del "Cuestionario para medir la cultura organizacional" a una muestra no probabilística por conveniencia de 20 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 22 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de alpha de crombach del instrumento es de 0.850, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel de cultura organizacional es confiable.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,855	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DES_ACT_P23	70,90	32,411	,597	,842
DES_ACT_P24	70,70	31,379	,598	,841
DES_ACT_P25	70,80	32,695	,431	,849
DES_ACT_P26	70,80	31,116	,762	,834
DES_OPE_P27	70,75	31,145	,637	,839
DES_OPE_P28	70,55	34,261	,329	,853
DES_OPE_P29	70,80	35,011	,100	,867
DES_OPE_P30	70,90	32,621	,469	,847
DES_INIC_P31	70,75	34,303	,255	,856
DES_INIC_P32	70,55	33,103	,434	,849
DES_INIC_P33	70,90	31,779	,515	,845
DES_INIC_P34	71,00	31,158	,510	,846
DES_INIC_P35	70,85	32,345	,428	,850
DES_CAL_P36	70,70	32,221	,563	,843
DES_CAL_P37	70,65	30,766	,682	,836
DES_CAL_P38	70,40	32,779	,535	,845
DES_CAL_P39	70,40	34,779	,211	,858

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir el desempeño laboral” a una muestra no probabilística por conveniencia de 20 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 17 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de alpha de cronbach del instrumento es de 0.855, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral es confiable.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE UN SUPERMERCADO DE CHIMBOTE, 2021", cuyo autor es ADRIANZEN CHAVEZ XIOMARA STEPHANIE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 06 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID 0000-0002-7580-6573	Firmado digitalmente por: DOFCASUSOLM el 06- 01-2022 10:08:14

Código documento Trilce: TRI - 0255158