



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS
GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS,
TALARA. AÑO 2017”**

AUTOR:

ANGELDONIS NAVARRO VERONICA LISSET

ASESOR:

DR. SALDARRIAGA PACHERRE MIGUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA

2017

Página del jurado

.....

Dr. Saldarriaga Pacherre Miguel
Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

Dedico a Dios, quién me ha dado el don de la sabiduría y fortaleza de realizar esta investigación, a mis padres y a mis hijos que confiaron en mí, por su constante apoyo y confianza en toda mi carrera universitaria, lo necesario para cumplir todos mis objetivos como persona y estudiante.

Agradecimiento

Gratifico a Dios por darme la oportunidad de llegar a la consecución de esta meta, porque muchas veces tomaste mi mano para levantarme en los momentos difíciles; a mis padres por brindarme su apoyo y consejo, porque fueron quienes apostaron por mí, a mis hijos por incidir como una inspiración personal.

Asimismo a mi profesor Dr. Miguel Pacherre Saldarriaga y Dr. Freddy William Castillo Palacios, por su orientación para la elaboración de esta tesis y por brindarme todos sus conocimientos que facilitaron la culminación de esta investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Verónica Lisset Angeldonis Navarro, con DNI N° 42745315, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de Setiembre de 2017

Verónica Lisset Angeldonis Navarro

DNI: 42745315

INDICE

Página del jurado	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Declaración de Autenticidad.....	4
Agradecimiento	4
INDICE	5
INDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCION.....	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas	16
1.4 Formulación del problema	22
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos.....	25
II. METODO.....	27
2.1.Diseño de Investigación	27
2.2.Variables, Operacionalización	27
2.3.Población y muestra.....	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
2.6 Aspectos Éticos.....	32
III .RESULTADOS	33

IV. DISCUSION Y PROPUESTA	51
4.1 Discusión.....	51
4.2 PROPUESTA	57
4.2.1 Introducción	57
4.2.2 Objetivos de las estrategias propuestas	58
4.2.3. Justificación.....	59
4.2.4. Análisis FODA	60
4.2.5. Análisis del entorno Político – Económico – Social – Tecnológico	61
4.2.6.Población objetivo	62
4.2.7. Estrategias	62
4.3 Viabilidad de la Propuesta	70
4.4 Mecanismo de control	71
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Percepción de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L. por los aspectos de la cultura organizacional	34
Tabla 2: Nivel de cultura organizacional de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L.....	36
Tabla 3: Percepción de los colaboradores por los aspectos del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L	38
Tabla 4: Nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L.....	41
Tabla 5: Relación entre el Lenguaje y el desempeño laboral	42
Tabla 6: Relación entre el lenguaje y el desempeño laboral.....	44
Tabla 7. Relación entre la socialización y el desempeño laboral	46
Tabla 8. Relación entre los valores y el desempeño laboral	47
Tabla 9. Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral	49

RESUMEN

La presente tesina se desarrolló con la finalidad de buscar la relación existente entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito de Pariñas, Talara. Año 2017. La investigación es de tipo aplicada no experimental de corte transversal, la investigación fue elaborada sin la variación o manejo de las variables, indagando el nivel de correlación que existen entre ambas variables, en la que se utilizaron conocimientos ya están predeterminados en base a la correlación de las dos variables. También se analizó como población a 48 integrantes de la Empresa Fortaleza S.R.L. Para ello se aplicaron 3 instrumentos: encuestas (aplicado a los trabajadores), entrevista (aplicada al Gerente de la empresa) y la observación (trabajo en campo) de los cuales 10 son personal administrativo y 38 personal obrero. Se concluyó que en la medida que mejora la cultura organización mejora el desempeño laboral, ambas variables juntas permite lograr que el personal forme parte primordial de la organización para que exista competitividad empresarial para alcanzar los objetivos y metas organizacionales ya establecidos. Tomando en cuenta algunos factores que tienen que ser fortalecidos y que se demuestran en las conclusiones con la finalidad que mejore el desempeño laboral y la cultura existente.

Palabras claves: cultura organizacional y desempeño laboral

ABSTRACT

This investigation was developed with the purpose of identifying the relationship between organizational culture and work performance of the employees of the General Services Company Fortaleza S.R.L District of Pariñas, Talara. Year 2017. This investigation is applied non-experimental cross-sectional type since the research was elaborated without the variation or manipulation of the variables, simply identifying the level of correlation that exist between both variables, in which pre-established knowledge was used Based on the relationship of the two variables. Likewise, it analyzed 48 employees of the Fortaleza S.R.L. For this investigation three instruments were applied: surveys (applied to workers), interview (applied to the Manager of the company) and observation (field work) of which 10 persons are staff and 38 workers. It was concluded that in the measure Which improves organizational culture, improves work performance, both variables go hand in hand to ensure that staff is a fundamental part of the organization so that there is business competitiveness to achieve established organizational goals and objectives. Taking into account some factors that have to be reinforced and that are demonstrated in the conclusions with the purpose that improves the work performance and the existing culture.

Keywords: organizational culture and work performance

I. INTRODUCCION

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Durante los últimos años las organizaciones dentro del proceso de globalización han generado cambios radicales en la economía mundial lo que ha generado que las empresas se preocupen por ser más competitivas en el mercado, logrando cumplir las necesidades de las personas, sin embargo es importante mencionar que en la economía peruana sobre todo las micro y pequeñas presentan grandes deficiencias en su cultura organizacional y se despreocupan totalmente por hacer que el personal que labora en ellas cumpla con los objetivos, metas, misión y visión de la misma y asimismo no se preocupa por hacer que sus colaboradores se sientan satisfechos de laborar en las mismas, afectando con ello su desempeño laboral.

Robbins (2009) manifiesta que “la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras” y es por ello vital en una organización que los miembros de la organización conozcan y comprendan el entorno laboral al cual pertenecen, con el fin de alcanzar los objetivos, metas, misión y la visión de la empresa; asimismo en base a la cultura organizacional de la empresa los colaboradores se sienten motivados a desempeñar eficientemente sus actividades ya que como lo manifiesta Newstrom (2007) el desempeño “es toda acción realizada o ejecutada por un individuo en respuesta de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución”

Es importante mencionar que las organizaciones hoy en día están constituidas por un conjunto de elementos que contribuyen al resultado de sus objetivos y metas, sin embargo el papel protagónico para el logro de los mismos lo tiene el recurso humano, ya que las personas que laboran en la organización aportan sus conocimientos, habilidades y destrezas.

La empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, cuyo gerente es el mismo propietario el Sr. José Martín Riveros Lama; funciona desde el 19 de Octubre del 2001 y se dedica a brindar servicios de Servicios de Gasfitería, carpintería, albañilería, pintura, mantenimiento, electricidad, limpieza y otros; está constituida por cuatro departamentos: Operaciones, Recursos Humanos, Contabilidad y Logística – Mantenimiento y actualmente cuenta con 45 personas empleadas.

En la actualidad FORTALEZA S.R.L. Servicios Generales es una de las empresas más importantes y de reconocida trayectoria en la provincia de Talara, cuenta con personal, maquinaria y equipos de servicio técnico especializado para la entera satisfacción de sus clientes; sin embargo dicha empresa no posee una cultura organizacional muy cimentada lo que genera que a pesar de los buenos resultados económicos de la misma y la difusión de la misión, visión, valores y filosofía por la empresa a los colaboradores, estos vean afectado su nivel de desempeño por falta en algunas ocasiones de normas y un adecuado clima laboral, lo que perjudica en algunas ocasiones el cumplimiento de los resultados de la empresa al 100%; es por ello que el presente trabajo de investigación es significativo ya que se determinará si la cultura organizacional de la empresa afecta el desempeño de los colaboradores y plantea propuestas de solución para algún tipo de inconveniente de presentarse en la misma.

Al presente se observa que si la empresa descuida su propagación como estructura puede dar ingreso a la inestabilidad del desempeño laboral esto no le va a permitir sobresalir dentro del mercado, porque puede considerar que demanda mucha inversión para algo que no considera necesario; sin embargo su deficiente cultura organizacional y desempeño laboral se vean perjudicados en gran magnitud, que a lo largo del tiempo será más costoso por no haber invertido en dichos factores.

Es por ello que nace la necesidad de realizar este proyecto tiene como única finalidad de analizar la cultura organizacional y el desempeño laboral de la misma con el objetivo de contribuir con una propuesta de

crecimiento empresarial interno y por consiguiente externo, con bases cimentadas y con personal motivado.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Figuroa (2015) realizaron la tesis titulada “Relación entre La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una institución gubernamental” para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La investigación obtuvo como objetivo fundamental conocer qué relación manifestaba entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución gubernamental, esta investigación es de tipo correlacional para comprobar la investigación se realizó una encuesta a un 47 trabajadores, fueron 02 los instrumentos que utilizaron el cuestionario y el método de observación del comportamiento mediante los resultados presentados se evidenció que no existe relación estadísticamente relevante, por lo que la cultura organización no incide directamente en el desempeño de los colaboradores en la institución.

Cantillo (2013), realizó la investigación titulada “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño” para obtener su grado de Magister en Ciencias económicas por la Universidad Nacional de Colombia. Su objetivo fue instituir la relación entre cultura organizacional y desempeño, dicha investigación se estructuró en tres partes. En el primer enfoque se destacaron los enfoques metodológicos utilizados en el abordaje de cultura organizacional, en el segundo enfoque se resumen se presenta un inventario de escalas, dimensiones y variables utilizadas para identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño y en el última enfoque se analiza a partir de las conclusiones de los artículos científicos, la relación entre cultura organizacional y desempeño, concluyendo que la cultura de las organizaciones incide en el desempeño de sus colaboradores.

Linares, Ochoa y Ochoa (2013) en su investigación denominada “cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana del Programa de Doctorado en Planeación Estratégica para la Gestión del Desempeño del Instituto Tecnológico de Sonora” , tuvieron como objetivo elaborar un análisis de la cultura organizacional de una Institución de Educación Superior Pública, para visualizar los elementos culturales que facilitan o dificultan el proceso de evaluación del desempeño del personal académico; concluyendo que los elementos que facilitan o impiden el desempeño del personal están asociados a los valores institucionales, las estructuras para la comunicación, las prácticas de inducción e involucramiento, las creencias y expectativas; mientras que los elementos que los limitan son las competencias para la comunicación, las disposiciones físicas y administrativas, el énfasis en el control de la evaluación del desempeño y la ausencia de rituales para reconocer el desempeño.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Álvarez (2011) en su tesis titulada “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología” para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tuvo como objetivo determinar la importancia de la cultura y el clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal del sector salud, específicamente en el instituto de Oftalmología (INO), siendo un estudio de tipo descriptivo – participativo y se aplicó un cuestionario al público que forma parte de la institución, llegando a la conclusión de que la cultura organizacional orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma, siendo por ello factor muy importante en el desempeño de los colaboradores.

Roca (2012). En su tesis “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II” para optar el Grado Académico de Magíster en Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Este estudio fue de tipo correlacional con diseño transversal y se aplicó un cuestionario a estudiantes y docentes, llegando a la conclusión que a un nivel de confianza del 95% de existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional; asimismo más del 50% de docentes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable.

1.2.3 Antecedentes Locales

Fiestas (2010), en su tesis titulada “Análisis de la influencia del clima organizacional en relación con el desempeño del trabajador de la empresa Daewon Susan. E.I.R.L en la Provincia de Paita- Piura” para obtener el Título de licenciado en administración de la Universidad César Vallejo, tuvo objetivo general analizar la influencia del Clima Organizacional en relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Daewon Susan E.I.R.L, la investigación fue de tipo cuantitativa y se aplicó un cuestionario a 300 de sus trabajadores; se concluyó que existía una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores y que si el ambiente interno de la empresa era negativo generaba que estos no se sientan muy identificados con la empresa y no alcancen los objetivos de la misma.

Carreño (2015) en su tesis titulada “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la I.E Fray Martín de Porres n°14786 – Caserío de Somate bajo s/n, Sullana - año 2015”, para obtener el título profesional de licenciado en administración de la Universidad

César Vallejo, su principal objetivo fue establecer la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E Fray Martín de Porres N°14786-caserío de Somate Bajo-Sullana; estableciendo una investigación correlacional con diseño transversal, el estudio fue realizado tomando como población a los 26 trabajadores de la institución educativa aplicando un cuestionario y una ficha de observación, se llegó a concluir que la cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E ya que la prueba estadística arrojó un alto nivel de significancia y con ello se corroboró que la cultura organizacional es un factor principal para las empresas, ya que otorga identidad a sus colaboradores y por lo tanto su grado de desempeño depende mucho del conocimiento de la misma y sus identificación con la misma.

Castillo (2014) en su investigación denominada “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos del Gobierno Regional de Piura-2014” para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo tuvo como objetivo conocer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos del Gobierno Regional de Piura; siendo una investigación correlacional con diseño transversal y se le aplicó un cuestionario a los 21 colaboradores del área de Gestión Humana de la institución, asimismo se llevó un análisis observacional, obteniéndose a un nivel de correlación bajo a través de la prueba Chi Cuadrado, por lo tanto concluyó que en esta institución la cultura organizacional no influye en el desempeño laboral sin embargo se considera que la cultura organizacional es un factor fundamental para las organizaciones competitivas ya que puede afectar el ambiente laboral y por ende el desempeño de los trabajadores.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS

1.3.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

Ivancevich (2006) señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; basados en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

Robbins & Jugde (2009) plantean que: “La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras”. A lo mencionado anteriormente se puede añadir que la cultura no es un factor apreciable a simple vista y mucho menos tangible, pero es de vital importancia que los miembros de una organización conozcan y comprenda el entorno laboral al cual son pieza fundamental, con el fin de alcanzar los objetivos, las metas, la misión y la visión de la empresa, asimismo Olmos y Socha (2006) proponen seis elementos que permiten determinar la cultura organizacional: Valores, Creencias, Clima, Normas, Símbolos y Filosofía.

Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) manifiestan que para el estudio de la cultura organizacional se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

El lenguaje

Es un sistema compartido de sonidos vocales, signos escritos, gesto o ambos en el que los integrantes de una cultura utilizan para transmitir significados especiales entre quienes lo comparten y mientras mayor sea el número y usos de estos elementos del lenguaje, más profunda es la cultura organizacional.

Los símbolos

Los símbolos son la forma de expresión cultural más simple y básica que se observa; pueden adquirir la forma de logotipo, arquitectura, uniformes, galardones y otras; una de las características que posee los símbolos son el logotipo, en términos generales, el logotipo o logo es un importante elemento que forma parte de la marca porque conlleva a que ésta sea fácilmente identificada y rápidamente reconocida. Los empleados de las empresas y el gobierno de muchos países a menudo utilizan uniformes o vestimenta corporativa de una clase u otra.

La socialización

Que según Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) es un proceso mediante el cual los nuevos miembros se integran a una cultura. La mejor manera de hacerlo es mediante el moldeamiento de roles congruentes, la enseñanza, la preparación y el cumplimiento de las normas por parte de los demás en la organización. ; además Chiavenato (2009) describe que la socialización es un proceso por medio de los cuales un nuevo miembro conoce el sistema de valores, las reglas y las normas de comportamiento requeridos por la organización para adaptarse correctamente en ella; también indica que la inducción es fundamental dentro de las organizaciones para dar la “bienvenida” a los colaboradores a su nuevo lugar de trabajo y en este influyen los procesos de socialización y la cultura organizacional ya que aquí se busca integrar a los empleados de la mejor manera brindándoles la información más veraz y oportuna para que así se adapten mejor a su nuevo puesto de trabajo.

Es significativo indicar también que los conflictos laborales también forman parte de la socialización, es por ello que Chiavenato (2009) describe al conflicto como aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. Los principales conflictos que se presentan en una organización pueden ser: Problemas entre la sede central y sus subsidiarias; Conflictos entre jefes de departamento; y por último conflictos entre el jefe y sus subordinados (y viceversa).

Los valores y normas también forman parte de los elementos de la cultura organizacional; para los valores Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) nos dice que el valor es una opinión fundamental sobre algo que tiene un importante significado y debe ser considerado por los individuos y deben ser estables en el tiempo. Un sistema de valores comprende múltiples opiniones compatibles y sustentantes entre sí. Las normas y los valores guían y canalizan la conducta de las personas.

Munch (2009) define a los valores como cualidades que le confieren a la persona su carácter humano los cuales se ven reflejados en las actitudes, la cual es una tendencia psicológica que se expresa al evaluar un objeto particular con cierto grado de posicionamiento favorable o desfavorable. Las actitudes no son directamente observables ya que nadie ha logrado ver, tocar o aislar en laboratorio esta misteriosa entidad, nadie ha aportado evidencias experimentales sobre la existencia de las actitudes.

En cuanto a las normas según Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) las definen como reglas y patrones de comportamiento aceptadas y esperado por los integrantes de un equipo las cuales ayudan a definir la conducta que los integrantes creen necesaria para alcanzar las metas.

Es preciso tener conocimiento también de los tipos de cultura existentes, para eso Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) describe diversas modalidades de culturas organizacionales entre las que tenemos:

Elementos de la Cultura Organizacional

Slocum & Franklin (2009) indica que las culturas organizacionales son el eje principal porque inciden directamente en la satisfacción y el desempeño de los colaboradores que forman parte de la organización. De los cuales se clasifican en visibles e invisibles.

Elementos visibles: son los que se pueden observar de manera indirecta.

- **Prácticas:** son el elemento fundamental más complejo y visible, conductas que la cultura prohíbe, es la ética que la empresa emplea con sus miembros.
- **Relatos:** hacen referencia a los casos, hazañas, leyendas, mitos que forman parte de una cultura de los cuales describen las creencias y logros que se han logrado en el transcurso del tiempo y al pasar de los años se van mejorando aquellos hechos.
- **Lenguaje:** es un sistema de sonidos vocales, signos escritos y gestos compartidos que dentro de una organización utilizar para transmitir significados exclusivos.
- **Símbolos:** es la forma de expresión cultural que se puede observar de manera sencilla y básica que tiene un significado especial ya sea el logotipo de la empresa, uniforme u otras expresiones tangibles.
- **Socialización:** es el proceso que sirve para establecer a las nuevas incorporaciones a una cultura. Es el camino más seguro para hacerlo es que otros miembros de la cultura modelen roles, enseñen y observen las normas consistente.

Elementos invisibles: son los elementos que no pueden observar de manera directa, también llamados elementos ocultos de una cultura.

- **Valores y Normas:** son las creencias básicas innatas de las personas que son importantes y estables a lo largo del tiempo y las normas son reglas que regulan el comportamiento de los miembros de un grupo, estas cuando se cumplen a cabalidad se convierten en un elemento fundamental de la cultura.
- **Premisas:** son las ideas y sentimientos profundos que los miembros comparten como propios y que consideran ciertos.

Características de la Cultura Organizacional

Entre las siete primordiales que precisan la cultura en una institución: Robbins & Jugde (2009) concreta cada una de estas características de la siguiente manera:

1. Innovación y toma de riesgos: es el grado en que los empleados son motivados para que sean creativos e innovadores y de esta manera no temen a correr riesgos.
2. Atención al detalle: calidad reflejada que los empleados emplean al momento de ejercer su labor, mostrando precisión, análisis y atención al detalle.
3. Orientación a los resultados: cualidad de los gerentes que se concentran en los resultados o bien, la producción de la institución más que en las técnicas y los procesos empleados para alcanzarlos.
4. Orientación a las personas: característica donde la gerencia toma en cuenta la consecuencia de los resultados en sus trabajadores.
5. Orientación a los equipos: las tareas y responsabilidades se desarrollan de manera grupal a través de equipos de trabajo y no individualmente.
6. Energía: característica en donde los trabajadores son emprendedores y competitivos antes que ser conformistas.
7. Estabilidad: permite que el desempeño y las actividades de la organización están dirigidas a mantener una posición y no al crecimiento de ésta.

Estas particularidades se presentan constantemente en una institución ya sea en un nivel bajo o alto. Dichas características son la base primordial para que los trabajadores comprendan y se sientan identificados con lo que hacen y la forma de comportarse dentro de sus instituciones.

1.3.2 DESEMPEÑO LABORAL

Para el estudio del desempeño laboral se tomó en cuenta los conceptos planteados por Newstrom (2007) afirma que el desempeño “es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución” Chiavenato (2009), señala que el desempeño va muy relacionado con la eficacia de los colaboradores lo cual nos quiere decir que es necesaria para las organizaciones; esto implica que el desempeño laboral depende de dos cosas muy importantes: de cómo se comporte la persona y que resultados que haya obtenido dentro de la organización.

Las principales características de desempeño que hay son: La adaptabilidad, La comunicación, La iniciativa, los conocimientos, el trabajo en equipo y el desarrollo de talentos (Flores, 2008). El autor define los siguientes criterios para cada uno de los conceptos mencionados:

- **La adaptabilidad;** Es la facilidad que se tiene para solucionar problemas y reaccionar de manera flexible a los requerimientos cambiantes e inconstantes del ambiente.
- **La comunicación;** Es la capacidad de enunciar sus ideas de manera efectiva, ya sea de manera colectiva o individual.
- **La iniciativa;** Es la destreza de estimular situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.
- **Los conocimientos;** es la manera que tiene de conservar al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **El trabajo en equipo;** cualidad de desenvolverse efectivamente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la empresa, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- **Desarrollo de talentos;** narra la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, proyectando actividades de desarrollo efectivas, relacionados con los cargos actuales y futuros.
- **Los estándares de desempeño;** simbolizan el desempeño deseado que esperan las empresas de su personal. Pueden ser tangibles o intangibles, vagos o específicos, pero siempre relacionándose con el resultado que los directivos desean que alcance su personal. (Chiavenato, Administración, 2009). El autor refiere lo siguiente:
 - **Estándares de cantidad;** Se puede calcular con el número de empleados, volumen de producción, volumen de ventas, porcentajes de rotación de inventarios, etc.
 - **Estándares de calidad;** Se calcula la calidad de la producción, funcionamiento de maquinarias y equipos, calidad de los productos y servicios de la empresa, de la asistencia técnica, etc.

- **Estándares de tiempo;** Se puede medir a través del tiempo que el personal permanece en la empresa, patrones de tiempo en la producción, tiempo de procesamiento de pedido de los clientes, etc.
- **Estándares de costos;** Costo de almacenamiento de la materia prima, costo de procesamiento de un pedido, costo de una solicitud de material, costo de una orden servicio, relación costo – beneficio de un nuevo equipo, etc.

Para evaluar el desempeño se tiene que tener una imagen clara de lo que se intenta medir. Esta evaluación depende de la información clara y precisa que se debe brindar a los encargados de la evaluación respecto al desempeño y la unidad de medida y evaluación que debe estar de acuerdo con un patrón predeterminado, lo que facilitara la comparación entre el desempeño y el patrón de desempeño deseado (Chiavenato, 2009).

La comparación entre el desempeño y el patrón debe buscar localizar los errores o desviaciones, para predecir otros resultados futuros. La comparación puede efectuarse en dos etapas: resultados donde la comparación se da después de haber concluido las actividades y desempeño donde la comparación se da paralelamente a la operación.

La supervisión constituye una función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa. Los encargados de supervisar suelen ser los administradores que dirigen las actividades de las personas no administrativas. La supervisión posee las siguientes características (Chiavenato, Administración, 2009):

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Pregunta General

¿Qué la relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara? Año 2017

1.4.2 Preguntas Específicas

1. ¿Qué relación existe entre el lenguaje y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?
2. ¿Qué relación existe entre los símbolos y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?
3. ¿Qué relación existe entre el socialización y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?
4. ¿Qué relación existe entre los valores y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Según Bernal (2010) en una investigación, la justificación representa los juicios del porqué y el para qué de la investigación que se va a ejecutar, es decir, demostrar que una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio

La presente investigación es de tipo práctica porque existe la necesidad de mejorar el clima organizacional y por ende el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa Fortaleza S.R.L, para la empresa es un aporte de elementos de juicio para tomar decisiones a nivel administrativo y organizacional, en aras de mejorar los niveles de desempeño en la empresa, estos a la vez van a influir en el mejoramiento de sus actividades de planeación.

La empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L, pese a que se encuentra posicionada ya tienen más de 15 años en el mercado de Talara, no logra internalizar su cultura organizacional en los colaboradores ya que constantemente rotando su personal lo que genera que los colaboradores no

se sientan identificados con la misma y no desempeñen sus actividades eficientemente.

Mencionar que el capital humano es el eje fundamental que influye en la creación de valor para la empresa, el capital humano no solo es un activo intangible, sino es más que un proceso ideal, es un medio para lograr un fin y metas, por lo cual se tiene que ofrecer lo indispensable para su adecuado desempeño laboral, en este caso el clima organizacional tiene un relación con el desempeño laboral que tienen los trabajadores.

Por todo lo citado inicialmente, surge el interés de realizar la presente investigación de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, la cual se constituirá como un aporte para la empresa, ya que se analizará la cultura de la organizacional y el nivel de desempeño de sus colaboradores, lo que permitirá modificar las situaciones negativas de la empresa; Para ello, fue necesario revisar antecedentes, teorías que describen a la cultura organizacional de las instituciones tanto públicas como privadas y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores, para ello es necesario contar con 48 personas idóneas, con un perfil adecuado que sean capaces de manejar un rol asignado.

Asimismo, el buen desempeño laboral, permite la realización de las actividades asignadas y contribuir con el logro de los objetivos de la organización.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

H.1. La relación que existe entre el lenguaje y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara es directa

- H.2. Existe relación directa entre los símbolos y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.
- H.3. La relación que existe entre la socialización y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara es directa.
- H.4. Existe relación directa entre los valores y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General:

Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

1.7.2 Objetivos Específicos:

1. Conocer la cultura organizacional existente en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.
2. Determinar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.
3. Identificar la relación que existe entre el Lenguaje y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.
4. Determinar la relación que existe entre los símbolos y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.
5. Establecer la relación que existe entre la socialización y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

6. Establecer la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

II. METODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal. Se tomó como referencia a Carrasco (2006) "Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo"; además es un estudio correlacional donde pretende establecer la relación entre dos o más variables. Asimismo en la presente investigación se desarrollara un enfoque mixto en el cual se aplicarán técnicas cualitativas y cuantitativas.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable Independiente:

Cultura Organizacional

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras. (Robbins & Jugde, 2009)

Variable Dependiente

Desempeño Laboral

El desempeño es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución. (Newstrom, 2007)

2.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	<p>"La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras"</p> <p>Robbins & Jugde (2009)</p>	Lenguaje	<p>Sistema compartido de sonidos vocales, signos escritos, gesto o ambos en el que los integrantes de una cultura utilizan para transmitir significados especiales entre quienes lo comparten y mientras mayor sea el número y usos de estos elementos del lenguaje, más profunda es la cultura organizacional.</p> <p>(Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin 2009)</p>	Encuesta y la observación	<p>*Lenguaje corporal *Lenguaje Oral *Lenguaje Escrito</p>	Nominal
		Símbolos	<p>Son la forma de expresión cultural más simple y básica que se observa; pueden adquirir la forma de logotipo, arquitectura, uniformes, galardones y otras.</p> <p>(Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin 2009)</p>	Encuesta y la observación	<p>*Uniforme *Logotipo</p>	Nominal
		Socialización	<p>Proceso por medio de los cuales un nuevo miembro conoce el sistema de valores, las reglas y las normas de comportamiento requeridos por la organización para adaptarse correctamente en ella.</p> <p>Chiavenato (2009)</p>	Encuesta y la observación	<p>* Inducción a nuevos colaboradores * Relaciones interpersonales * Actitud frente a conflictos</p>	Nominal
		Valores	<p>Los valores son cualidades que le confieren a la persona su carácter humano.</p> <p>Munch (2009)</p>	Encuesta y la observación	<p>* Valores Institucionales * Etica organizacional</p>	Nominal

Fuente Propia

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	El desempeño es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución. Newstrom (2007)	Comunicación	Es la capacidad que poseen las personas de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente. (Flores, 2008)	Encuesta y la observación	*Nivel de comunicación formal *Nivel de comunicación Informal *Comunicación efectiva	Nominal
		Iniciativa	Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. (Flores, 2008)	Encuesta y la observación	* Capacidad de Respuesta *Capacidad de organización	Nominal
		Conocimiento	Se refieren al nivel alcanzado de conocimientos técnico y/o profesional en áreas relacionadas con su área de trabajo. (Flores, 2008)	Encuesta y la observación	* Habilidades cognitivas *Cumplimiento eficiente de actividades de su	Nominal
		Trabajo en equipo	Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso. (Flores, 2008)	Encuesta y la observación	* Liderazgo *Cumplimiento de objetivos organizacionales	Nominal

Fuente Propia

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Hernández, Fernandez y Batista (2003) define como población como: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 303). Y muestra como: “Unidad de análisis o un grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre la cual se habrán de recolectar datos.

Es un muestreo no probabilístico, en tal sentido por considerarse una población finita y accesible se tomó para la investigación una muestra censal que cumple al 100% de la población, es decir la totalidad de trabajadores de los 45 trabajadores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas - Talara por lo que se aplicará un cuestionario a todos los trabajadores.

2.3.1. CRITERIOS DE INCLUSION

Se considera a todos los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L

2.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSION

No existen criterios de exclusión porque se tomará a toda la población.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 TÉCNICAS

La metodología de recolección de datos a utilizarse son las siguientes:

- Las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa.
- La guía de observación; para establecer las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la misma.
- La entrevista aplicada al Gerente de la empresa

2.4.2 INSTRUMENTOS

Instrumento 1:

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L, aplicado a 48 colaboradores con 24 preguntas estructuradas que nos permitirá conocer el estudio y desarrollo de los objetivos planteados durante la investigación, la recolección de los datos es cuantitativa. (Anexo 02)

Instrumento 2:

Guía de observación para establecer la desde el punto de vista de la empresa de la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores. (Anexo 3)

Instrumento 3:

Guía de entrevista: es un instrumento importante que sirve para complementar los resultados del cuestionario, la entrevista se realizó al Gerente de la empresa conteniendo preguntas específicas, sobre la cual se obtuvo respuestas adecuadas, la recolección de datos es cualitativa.

2.4.3 VALIDEZ

La validación del instrumento estuvo a cargo de tres jueces expertos en la línea de investigación y se evaluó lo siguiente:

- Pertinencia de los ítems, debe existir concordancia y relación con los indicadores y objetivos.
- Coherencia y consistencia, debe de seguir una secuencia lógica en base a sus indicadores.
- Suficiencia de los ítems, deben abarcar todo lo que necesitamos medir.
- Redacción clara y precisa.

2.4.4 CONFIABILIDAD

La confiabilidad es la que analiza el grado de comprensión y entendimiento por medio de una muestra piloto respecto al instrumento. Es llevada a cabo por un estadístico, el cuál emplea técnicas como el Alfa de Cronbach.

La eficacia de un instrumento según Hernández, Fernandez y Baptista (2014), viene a ser el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Los resultados fueron en cultura Organizacional el índice alcanzado 0.700 y desempeño laboral 0.736.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

La búsqueda de información que se recopilará a través de encuestas y una guía de entrevista las cuales serán procesadas y analizadas; para el procesamiento de dicha información se utilizará el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, Versión .21).

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para la mencionada investigación se realizará respetando los derechos de los autores citados, con amplio sentido de responsabilidad al momento de recolectar datos y en el proceso de análisis e interpretación de la investigación y guardando las reservas de toda la información brindada.

III .RESULTADOS

El estudio utilizó dos instrumentos de recolección de datos con el fin de cumplir con los objetivos del presente estudio; el primer instrumento es un cuestionario que contiene preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, con alternativas siempre, casi siempre, a veces, muy pocas veces y nunca, a las que se les asignó los valores 5, 4, 3, 2, 1, que expresan la frecuencia con la que se cumplen los aspectos ligados a la cultura organizacional y al desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R. Teniendo en cuenta que el promedio de la escala es de 3 puntos, entonces cualquier valoración por encima de este valor (4 o 5), evidencia que los aspectos se cumplen, a diferencia de los valores iguales o inferiores al promedio de la escala que evidencian poco cumplimiento; y el segundo instrumento la entrevista al Gerente de la empresa que se tomara referencia para constatar los resultados del cuestionario.

Los resultados de dicho cuestionario se presentan a continuación, en apartados, tomando en cuenta los objetivos de la investigación.

La tabla 1 muestra los resultados de las percepciones de los colaboradores sobre los aspectos relacionados a la cultura organizacional. En cuanto al lenguaje, los promedios cercanos a los 4 puntos dejan en claro que cuando inician las actividades laborales en la empresa les dan a conocer a los colaboradores todos los aspectos que abarca su cultura organizacional, lo cual se ve facilitado por el clima de confianza que predomina en los colaboradores. No obstante, los investigados consideran que se deben mejorar algunos aspectos relacionados a la comunicación utilizada en la empresa, sobre todo los relacionados a la comunicación oral entre colaboradores y entre éstos y los jefes, además de mejorar el lenguaje gestual que tampoco es el más adecuado, de acuerdo con los promedios cercanos a los 3 puntos.

3.1. Cultura organizacional existente en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

**Tabla 1: Percepción de los colaboradores de la empresa de servicios generales
Fortaleza S.R.L. por los aspectos de la cultura organizacional**

Aspectos	Media	DE
Lenguaje		
1. Cuando inician las actividades laborales en la empresa les dan a conocer a los colaboradores todos los aspectos que abarca su cultura organizacional	3,5	1,0
2. Existe buena comunicación oral entre jefes y colaboradores.	3,4	,8
3. Existe buena comunicación oral entre los colaboradores	3,1	1,0
4. El lenguaje gestual entre jefes y colaboradores es frecuente.	3,3	,7
5. El lenguaje que prima en la empresa genera confianza en los colaboradores	3,7	,9
6. Se deben mejorar algunos aspectos en cuanto a la comunicación utilizada en la empresa	4,1	1,0
Símbolos		
7. Se siente a gusto con el uniforme de trabajo	4,0	1,1
8. El logotipo de la empresa refleja su cultura organizacional	3,7	,9
Socialización		
9. La empresa realiza charlas de inducción a las nuevas incorporaciones	3,5	,8
10. Las relaciones laborales entre los trabajadores de la empresa son las adecuadas	3,6	,7
11. Los conflictos que se presentan ocasionalmente en la empresa se solucionan a la brevedad posible	3,1	,6
Valores		
12. La empresa difunde continuamente sus valores institucionales con sus colaboradores	3,8	,7
13. Los valores institucionales se practican con frecuencia	3,7	,8
14. En situaciones que no son correctas se actúa con principios éticos como parte de la cultura de la empresa	3,1	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Con respecto a los símbolos, la tabla 1 da cuenta que la percepción es favorable, de acuerdo con los promedios de alrededor de 4 puntos; los colaboradores se sienten a gusto con el uniforme de trabajo y con el logotipo de la empresa refleja su cultura organizacional.

En cuanto a la socialización, los resultados evidencian más aspectos positivos que negativos; dentro de los primeros se encuentran las charlas de inducción que realiza la empresa a las nuevas incorporaciones y las relaciones laborales entre los colaboradores de la organización, que son consideradas adecuadas; por el contrario, los investigados consideran que los conflictos que se presentan en la empresa tampoco se solucionan a la brevedad posible.

La difusión de valores en la empresa es otra de las prácticas frecuentes y sobre todo que se practican, sin embargo, los investigados consideran que en situaciones que no son correctas, no siempre se actúa con principios éticos como parte de la cultura de la empresa.

En cuanto al lenguaje los encuestados consideran que el lenguaje es claro, simple y comprensible a todo nivel, sin embargo consideran que se deben mejorar algunos aspectos en cuanto a la comunicación utilizada en la empresa debe ser precisa, donde no se emplee adornos lingüísticos ni información innecesaria.

La comunicación no es simplemente un realce del que se puede prescindir, sino que constituye parte fundamental que le da la vida a una organización. En efecto, a través de la comunicación pueden acceder a recursos que necesitan para funcionar, en Fortaleza es primordial entender los mensajes para dominarlos y lograr cumplir las expectativas de los usuarios finales.

Se muestra que escala de colores empleada en el overol de la Empresa Fortaleza S.R.L. refleja el patrón colorido de la empresa; y la textura de la ropa de trabajo es muy confortable; lo que brinda una sensación de elegancia y de comodidad; por ello se entiende que haya sido este rubro el mejor puntuado.

El personal identifica positivamente la marca organizacional y es susceptible a captar todos los conocimientos y mensajes a través de la visión y representación de estos patrones.

La cálida bienvenida que se manifiesta desde el primer momento crea un ambiente favorable que permite que los trabajadores sientan satisfacción. La inducción y la orientación que reciben constituye un medio favorable para

lograr la socialización de los nuevos integrantes de la empresa, es decir, dan valor a la integración de un nuevo miembro en la organización; así mismo consideran que aún falta iniciativa para mejorar conflictos que se presentan en la empresa.

Como principal objetivo de la Empresa no solo en cumplir con satisfacer las necesidades a su cartera de consumidores sino brindar un servicio de calidad, por el cual un medio para la alcanzar las metas es el recurso Humano donde deben ser sociales interna y externamente, es decir tienes que fomentar las buenas relaciones con su persona y propiciar la comunicar.

Los Valores son comprendidos y aceptados por el nuevo empleado. Uno de los pilares es la calidad que han convertido en imagen en sus labores.

Los valores de la empresa Fortaleza S.R.L son el soporte principal para el cumplimiento de la Visión y misión de la empresa, creando identidad y cultura motivo por el cual la labor de la empresa es que sientan comprometidos e identificados.

Tabla 2: Nivel de cultura organizacional de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L

Dimensiones	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Lenguaje	1	2,1%	11	22,9%	36	75,0%	0	0,0%	48	100,0%
Símbolos	3	6,3%	7	14,6%	17	35,4%	21	43,8%	48	100,0%
Socialización	5	10,4%	15	31,3%	27	56,3%	1	2,1%	48	100,0%
Valores	2	4,2%	12	25,0%	32	66,7%	2	4,2%	48	100,0%
Cultura organizacional	1	2,1%	14	29,2%	33	68,8%	0	0,0%	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior muestra los resultados de la cultura organizacional a nivel global; se observa que en general la cultura organizacional es buena, de acuerdo con la opinión del 68.8%, aunque hay una cifra importante, 31.3%, que no está de acuerdo y lo califica como regular o deficiente. La valoración favorable se explica por la percepción favorable por los símbolos, lenguaje,

valores y socialización, en ese orden de importancia, según se observa en la opinión del 79.2%, 75%, 70.9% y 58.4%, respectivamente. Sin embargo, es importante resaltar que, si bien hay una buena cultura organizacional, sin embargo, aún está lejos de ser la óptima, como se evidencia en aproximadamente el 30% que no concuerda con dicha valoración.

Se logra visualizar que el nivel de Cultura Organizacional es buena pero no la excelente que cualquier organización quisiera tener, es por ello que se necesita trabajar para que llegue ser excelente mediante estrategias que deben partir desde los criterios de lenguaje y cultura organizacional con el propósito de poder evaluar y reconocer que son indispensables para diseñar un plan de acción, el cual va a permitir que la empresa Fortaleza S.R.L no pierda la viabilidad y pueda enfrenar la competencia.

La idea de cultura en las organizaciones es un sistema de significados que constituye un fenómeno de un agente de cambio donde se concibe la conducta de cada miembro de la empresa de las cuales se comparten y se transmiten en el tiempo.

3.2. Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 3: Percepción de los colaboradores por los aspectos del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L

Aspectos	Media	Desviación estándar
Comunicación		
1. El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera formal	3,9	,9
2. El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera informal	3,5	,7
3. La empresa se desarrolla un tipo de comunicación efectiva.	3,6	,8
Iniciativa		
4. Hay respuestas inmediatas para plantear soluciones cuando se presentan situaciones diversas en las labores cotidianas.	3,3	,7
5. Las tareas que se le asignan se cumplen eficazmente	3,6	,8
Conocimiento		
6. Tiene los conocimientos técnicos para realizar actividades asignadas.	3,4	,7
7. Se realizan eficientemente todas las actividades propias de su puesto de trabajo	3,6	,6
Trabajo en equipo		
8. El trabajo en equipo con el resto de sus compañeros es el adecuado	4,1	1,1
9. Se siente satisfecho de la forma como conduce el líder la empresa en la que labora.	3,3	,7
10. Los objetivos organizacionales se cumplen cuando se trabaja en equipo	4,1	,9

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados también evidencian una opinión favorable por la mayoría de aspectos relacionados al desempeño laboral, según los promedios cercanos a los 4 puntos. Con respecto a los elementos de la comunicación, los investigados consideran que el nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera formal y que la empresa desarrolla un tipo de comunicación efectiva, según se deduce de los promedios cercanos a los 4 puntos.

En cuanto a la iniciativa, los investigados consideran que cuando se presentan situaciones adversas en las labores cotidianas, no hay respuestas inmediatas para plantear soluciones, según se deduce del promedio cercano a los 3 puntos; por el contrario, el promedio próximo a los 4 puntos, deja en claro que las tareas que se les asignan se cumplen eficazmente.

En cuanto a los conocimientos, los colaboradores consideran que no tienen los conocimientos técnicos para realizar actividades asignadas, según el promedio cercano a los 3 puntos; sin embargo, manifiestan que en su puesto de trabajo se realizan eficientemente todas las actividades que se les encargan.

El trabajo en equipo también es catalogado como adecuado en la empresa, aunque los colaboradores no se sienten satisfechos con la forma como conduce el líder la empresa en la que labora. Sin embargo, los investigados concuerdan en que los objetivos organizacionales se logran como consecuencia de laborar en equipo.

El lenguaje en la empresa Fortaleza S.R.L. es efectivo a nivel horizontal y vertical es por ello que logran construir un clima laboral, así mismo logran que los integrantes de la organización se identifiquen con las diferentes formas de comunicación que se encuentran dotadas de confianza y camaradería.

Mantener comprometidos masivamente a los colaboradores e informados de la toma de decisiones y actos que se ejecuten en la empresa, generará en ellos un sentido de pertenencia y colaboración que repercutirá en múltiples beneficios para trabajadores y organización.

En la empresa Fortaleza la iniciativa forma parte de los directivos de la empresa, es por ello que nuestros colaboradores internalizan con un buen resultado mediante el ejemplo se fomenta la iniciativa libre de los trabajadores que busca potencializar los recursos en la empresa.

La iniciativa de los colaboradores se convierte en una oportunidad de crecimiento para cada colaborador para perseguir sus metas más allá de los resultados, saltarse la rutina cuando es necesario para realizar las labores.

Al contratar un nuevo ingreso se busca que sea el personal idóneo que tengas las competencias y conocimientos técnicos necesarios para que realice un servicio de calidad en ese sentido el conocimiento sea explotado en su máxima expresión, es por ello que se cuenta con una malla de capacitación que se ejecuta de manera anual con cada colaborador para brindarle las herramientas para ser competente en el mercado.

Es importante recordar que el conocimiento sólo adquiere valor cuando es aplicado. Mantenerlo apenas en los sistemas de estandarización de la empresa, sin su práctica, de nada sirve. De igual manera, guardarlo apenas para ti y no compartirlo con su equipo no garantizará el alcance de resultados sostenibles. El líder debe dedicar tiempo suficiente para la formación y la preparación de su equipo. Eso debería ser parte de su rutina y no representar una actividad excepcional. Asegurar que ese conocimiento sea aplicado por las personas para generar resultados es también papel del liderazgo.

La premisa que los colaboradores aplican en la empresa Fortaleza S.R.L. dos cabezas piensan mejor que una, es el mejor resultado obtenido aprender a trabajar con más gente les ayuda a establecer un objetivo común para todo el equipo creando un clima de confianza entre todos los integrantes que estimula el trabajo colaborativo.

La confianza y la comunicación son los pilares fundamentales el conocer muy bien a los integrantes de tu equipo, genera la confianza que es un elemento importante a contribuir con el ambiente, en el cual todos se puedan conocer y reconocer las habilidades de los demás. Es importante saber los roles de cada uno.

Una de las cualidades que priman en las personas es auto motivarse que se logre encontrar dentro de sí y en su faena diaria, la energía necesaria para dar en cada instante lo sobresaliente de sí mismo. La motivación es el motor que nos mueve; con esa energía vamos a conseguir tener equipos sólidos la carga de trabajo y las responsabilidades sean asignadas de manera equitativa.

Tabla 4: Nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L

Dimensiones	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comunicación	0	0,0%	17	35,4%	31	64,6%	0	0,0%	48	100,0%
Iniciativa	4	8,3%	6	12,5%	36	75,0%	2	4,2%	48	100,0%
Conocimiento	0	0,0%	9	18,8%	36	75,0%	3	6,3%	48	100,0%
Trabajo en equipo	2	4,2%	10	20,8%	36	75,0%	0	0,0%	48	100,0%
Desempeño laboral	1	2,1%	11	22,9%	36	75,0%	0	0,0%	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior da cuenta de la evaluación que hacen los colaboradores del desempeño laboral en general incluyendo sus dimensiones; se observa que en general el desempeño laboral es alto, de acuerdo con la opinión del 75%; este nivel se explica básicamente por el nivel alto alcanzado por el 75%, en lo relacionado a la iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo y por el 64.6%, en lo relacionado a la comunicación. Sin embargo, hay un grupo importante de aproximadamente 25%, que no presenta dichos niveles de desempeño.

Evaluar el desempeño de los colaboradores de manual anual es una herramienta útil para poder detectar a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar planes de acción con las capacidades profesionales comprobadas.

El 25% es el personal que se encuentra lejano a la tecnología, pues ahora en el mundo globalizado ha cobrado mucha importancia, las indicaciones por email, las tareas asignadas mediante los procedimientos hacen que se desmotive por el uso de las mismas.

3.3. Relación existe entre el Lenguaje y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 5: Relación entre el Lenguaje y el desempeño laboral

Lenguaje	Desempeño laboral							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	1	10,0%	3	30,0%	6	60,0%	10	100,0%
Buena	0	0,0%	6	16,7%	30	83,3%	36	100,0%
Total	1	2,1%	10	21,3%	36	76,6%	47	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior muestra la relación que existe entre la dimensión lenguaje de la cultura organizacional y el desempeño laboral; el estudio indica que cuando el manejo del lenguaje en la empresa es deficiente, el desempeño mayormente es regular (100%), mientras que, cuando el lenguaje es regular y deficiente, el desempeño es mayormente alto como se observa en el 60% y 83.3%, respectivamente. En este caso se observa que el desempeño mejora al mejorar el lenguaje en la empresa.

En el centro de labores los colaboradores interactúan con sus colaboradores, líderes, clientes, etc. De Igual forma, recibe información, da o recibe pautas y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales. La comunicación fluida recae en la responsabilidad de cada líder para que sea bien interpretada y por ende el buen cumplimiento de sus labores diarias.

Mencionamos que cuando mejora el lenguaje y el desempeño se obtiene buenos resultados que es el eje principal de los procesos administrativos, como: la planificación, la organización, la dirección y el control de los recursos, para alcanzar el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Contrastación de la hipótesis específica 1

La relación que existe entre el lenguaje y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara es directa

Tabla 5.1. Correlación entre el lenguaje y el desempeño laboral

Spearman	Desempeño laboral	Comunicación	Iniciativa	Conocimiento	Trabajo en equipo
Lenguaje R	,244	,361*	,015	,143	,209
Sig.	,098	,013	,921	,336	,159
N	47	47	47	47	47

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

*Correlación significativa al nivel del 5%

El análisis de correlación deja en evidencia que hay una correlación positiva pero baja ($r < 0.3$) entre el lenguaje y el desempeño laboral, lo que en cierto modo corrobora la tendencia observada En el cuadro anterior; sin embargo, dicha correlación es no significativa ($\text{Sig.} > 0.05$), lo que no proporciona evidencias para aceptar la hipótesis de investigación.

Es importante señalar en este caso que el lenguaje si se relaciona de manera significativa ($r = 0.361 > 0.3$ y $\text{Sig.} < 0.05$) Con la dimensión comunicación del desempeño laboral.

3.4. Relación entre los símbolos y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 6: Relación entre los símbolos y el desempeño laboral

Símbolos	Desempeño laboral							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%
Regular	0	0,0%	4	57,1%	3	42,9%	7	100,0%
Buena	1	5,9%	2	11,8%	14	82,4%	17	100,0%
Excelente	0	0,0%	4	19,0%	17	81,0%	21	100,0%
Total	1	2,1%	11	22,9%	36	75,0%	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior dejan en evidencia que el nivel bajo del desempeño laboral solo se manifiesta en un trabajador que cataloga a los símbolos que identifican a la institución como regulares; en este grupo también se encontró que la mayoría de colaboradores, 57.1%, califica al desempeño laboral como regular. En cambio, el nivel alto de desempeño se manifiesta en los colaboradores, independientemente de cómo califiquen a los símbolos; así en el grupo que considera a los símbolos en un nivel deficiente, el 66.7% tiene un desempeño alto, mientras que en los que califican a los símbolos en un nivel regular, bueno o excelente, las cifras que evidencian un alto desempeño son respectivamente, 42.9%, 82.4% y 81%, respectivamente. Se observa que las cifras de trabajador con un alto desempeño son mayores en los que califican mejor a los símbolos de la institución.

Los símbolos son bien recepcionados por los colaboradores de la empresa; el uniforme crea sentimientos y comportamientos en todo colaborador que lo usa y en aquellos que lo ven externamente, es imagen constitucional de la empresa puede causar rechazo, admiración, disciplina, concentración, seguridad, falta de iniciativa, está demostrado que los uniformes nunca pasan desapercibidos en nuestra sociedad.

El uniforme no solo es ropa va más allá de ser solo un atuendo es la personalidad propia de la empresa si hablamos de uniformes estamos

hablando de presentación social del cuerpo. La lógica social nos pide saber en toda instancia quiénes somos dentro y fuera de la empresa.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Existe relación directa entre los símbolos y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 6.1. Correlación entre los símbolos y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Comunicación	Iniciativa	Conocimiento	Trabajo en equipo
Símbolos R		,328*	,301*	,155	,097	,234
Sig.		,023	,038	,294	,514	,110
N		48	48	48	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior da cuenta que el uso de símbolos institucionales se relaciona significativamente (Sig. <0.05) Con el desempeño laboral, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación.

La correlación positiva indica que el uso adecuado de símbolos institucionales mejora el desempeño laboral del trabajador. Con las dimensiones del desempeño no se evidencia correlaciones significativas.

3.5. Relación entre la socialización y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 7. Relación entre la socialización y el desempeño laboral

Socialización	Desempeño laboral							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	3	60,0%	2	40,0%	5	100,0%
Regular	0	0,0%	4	26,7%	11	73,3%	15	100,0%
Buena	1	3,7%	4	14,8%	22	81,5%	27	100,0%
Excelente	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
Total	1	2,1%	11	22,9%	36	75,0%	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior muestran que el desempeño laboral bajo solo se refleja en un trabajador que califica a la socialización en un nivel bueno, en cambio los que evidencian un nivel regular, son mayormente los trabajadores que califican como deficiente a la socialización. Por el contrario, la cifra de trabajadores con un nivel de desempeño alto es mayor en los que califican mejor a la socialización; así, en el grupo que califica a la socialización, el 40% tiene un desempeño alto, en cambio las cifras con este desempeño son de 73.3%, 81.5% y 100%, en los que califican a la socialización como regular, buena o excelente. Se observa que en la medida que mejora la socialización, mejora el desempeño laboral.

A través del proceso de socialización en Fortaleza S.R.L se ha creado una cultura que es entendida como el conjunto de valores, políticas, normas y reglamentos relativamente estables en el tiempo y que distinguen a cada institución, así como cada individuo tiene una personalidad propia, también cada empresa desarrolla una cultura distintiva.

Contrastación de la hipótesis específica 3

La relación que existe entre la socialización y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara es directa.

Tabla 7.1. Correlación entre la socialización y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Comunicación	Iniciativa	Conocimiento	Trabajo en equipo
Socialización R		,319*	,391**	-,140	,212	,266
Sig.		,027	,006	,341	,147	,068
N		48	48	48	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El análisis de correlación corrobora la relación que existe entre la socialización, la cual es significativa (Sig. <0.05) Y sobre todo por la correlación que existe entre la socialización y la comunicación. Este resultado conduce a validar la hipótesis de investigación.

3.6. Relación entre los valores y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 8. Relación entre los valores y el desempeño laboral

Valores	Desempeño laboral							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%
Regular	0	0,0%	6	50,0%	6	50,0%	12	100,0%
Buena	1	3,1%	3	9,4%	28	87,5%	32	100,0%
Excelente	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%
Total	1	2,1%	11	22,9%	36	75,0%	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior dejan en evidencia que el desempeño deficiente se refleja en un solo colaborador del grupo que califican a los valores en un nivel bueno. El nivel regular, se refleja en los colaboradores que califican a los valores en un nivel deficiente, bueno o excelente, como se observa en el 50% de ellos. El nivel bueno se refleja en el 50% de los colaboradores que califican a los valores como deficientes, buenos o excelentes; también se refleja dicho nivel en el 87.5% de los que califican a los valores en un nivel bueno. En este caso no se observa una tendencia clara de que el desempeño laboral mejore en la medida que mejora la calificación de los valores.

Los valores son los pilares en la Empresa siempre deben mantenerse vivos y que a la vez se desarrollen en el transcurso del tiempo. Es una de sus principales funciones de la empresa mantenerlos, promoverlos y divulgarlos día a día; así mismos los trabajadores deben ponerlos en práctica en su actividad diarias sin embargo en los resultados no tienen injerencia directa con el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Existe relación directa entre los valores y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 8.1. Correlación entre los valores y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Comunicaci ón	Iniciativa	Conocimien to	Trabajo en equipo
Valores	R	,243	,216	-,034	,311*	,403**
	Sig.	,096	,140	,820	,032	,005
	N	48	48	48	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior deja en evidencia que no hay una correlación significativa (Sig.<0.05) entre los valores y el desempeño laboral, lo que no permite aceptar la hipótesis de investigación. No obstante, se debe señalar que los valores si evidencian correlaciones significativas (Sig.<0.05) con las dimensiones conocimiento y trabajo en equipo del desempeño laboral.

3.7. Relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.

Tabla 9. Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral

Cultura organizacional	Desempeño laboral							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	1	7,1%	5	35,7%	8	57,1%	14	100,0%
Buena	0	0,0%	5	15,2%	28	84,8%	33	100,0%
Total	1	2,1%	11	22,9%	36	75,0%	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior deja en evidencia que el único colaborador con un desempeño bajo, pertenece al grupo de trabajadores que califican como regular a la cultura organizacional; el nivel regular se manifiesta mayormente en el grupo que califica a la cultura organizacional en sus niveles más bajos: deficiente y regular, según se observa en el 100% y 35.7%, respectivamente. Por el contrario, los colaboradores que evidencian un nivel alto de desempeño son los que califican mejor a la cultura organizacional, como se evidencia en el 57.1% que lo califica como regular y en el 84.8% que lo califica como buena.

Contrastación de la hipótesis general

Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara 2017.

Tabla 9.1. Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Comunicación	Iniciativa	Conocimiento	Trabajo en equipo
Cultura organizacional	R	,503**	,547**	,090	,200	,453**
	Sig.	,000	,000	,541	,173	,001
	N	48	48	48	48	48

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El análisis de correlación muestra que la cultura organizacional se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05), con el desempeño laboral, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación. Esta correlación se explica fundamentalmente por la relación que existe entre la cultura organizacional y las dimensiones comunicación y trabajo en equipo del desempeño laboral.

IV. DISCUSION Y PROPUESTA

4.1 Discusión

Para llegar a la visualizar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L de la Ciudad de Talara, año 2017. Se destinó instrumentos señalados en el presente estudio, en el cual se identificó la correlación de Rho Spearman, asumiendo como resultado una correlación que muestra que la cultura organizacional se relaciona de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$), con el desempeño laboral.

La cultura organizacional del mismo modo que el desempeño laboral ocupan en de la empresa un lugar primordial; hoy es de gran ventaja que todas las empresas se muestren con una cultura encaminada a fortificar y optimizar los métodos, de tal forma que al momento de verse afectadas por factores internos y externos, no perturben los resultados del desempeño laboral de la misma. En relación a ello, es provechoso hacer una comparación de los resultados obtenidos en este trabajo con otros estudios y teorías expresadas por autores del área para establecer la relación de ambas variables, para alinear acciones institucionales que favorezcan a mejorar el desempeño no solo propio sino organizacional.

En referencia al primer objetivo, conocer la cultura organizacional existente en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara, se clasifico en cuatro indicadores, los cuales son lenguaje, símbolos, socialización y valores. Para Robbins & Jugde (2009) La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras". A lo indicado inicialmente se puede agregar que la cultura no es un factor apreciable a simple vista y mucho menos tangible, pero es de vital importancia que los miembros de una organización conozcan y comprenda el entorno laboral al cual son pieza fundamental, con el fin de alcanzar los objetivos, las metas, la misión y la visión de la empresa.

Refiriéndose a lo mencionado por el autor en mención, fue necesario analizar los resultados de la presente investigación por parte del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Fortaleza S.R.L, el cual arroja una percepción con un promedio favorable de un 4%, siendo el mayor ponderado los símbolos donde los trabajadores se sienten a gusto con el uniforme y logotipo que la organización refleja.

Todos los criterios fueron favorables, se puede considerar que la cultura organizacional dentro de la empresa es buena con un porcentaje de 68.8%, 31.3%, que lo califica como deficiente, lo que se deduce que si bien hay un resultado favorable no es la óptima lo que puede deducirse que es el reflejo del equilibrio de las buenas relaciones armónicas, en sentido que la misión, visión y objetivos que se proyectan permita a la organización configurar su actual comportamiento contemplando un futuro deseado.

Para Carreño (2015) dentro de su investigación también obtiene resultados favorables en la variable de cultura donde destaca que la cultura organizacional es el eje principal en la organización ya que concede identidad a sus trabajadores.

En referencia al segundo objetivo determinar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara. Para Newstrom (2007) el desempeño es todo ejercicio realizado o ejecutado por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución.

Para este objetivo, se consideró tomar en cuenta clasificarlos en cuatro indicadores comunicación, iniciativa, conocimiento y trabajo en equipo, los resultados que se lograron del cuestionario se observa que en general el desempeño laboral es alto, de acuerdo con la opinión del 75%; este nivel se explica básicamente por el nivel alto alcanzado por el 75%, en lo relacionado a la iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo y por el 64.6%, en lo relacionado a la comunicación. Sin embargo, hay un grupo importante de aproximadamente 25%, que no presenta dichos niveles de desempeño.

Por lo mencionado Rojas (2009) entre las conclusiones de su estudio que se crea que a medida de que coexista un mejor desempeño laboral, los trabajadores brindan una excelente calidad del servicio. No obstante, nuevos estudios muestran que es de gran escala no centrarse únicamente en los resultados del desempeño de los empleados, sin embargo se puede evaluar aspectos que están directamente relacionados con éste.

En referencia al tercer objetivo identificar la relación que existe entre el Lenguaje y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara. Para Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) es el sistema compartido de sonidos vocales, signos escritos, gesto o ambos en el que los integrantes de una cultura utilizan para transmitir significados especiales entre quienes lo comparten y mientras mayor sea el número y usos de estos elementos del lenguaje, más profunda es la cultura organizacional.

Para el estudio del lenguaje de los colaboradores de la empresa Fortaleza, se clasificó en las dimensiones de lenguaje gestual, lenguaje oral y lenguaje escrito. Los resultados de la investigación muestran que cuando el manejo del lenguaje en la empresa es deficiente, el desempeño mayormente es regular (100%), mientras que, cuando el lenguaje es regular y deficiente, el desempeño es mayormente alto como se observa en el 60% y 83.3%, respectivamente. En este caso se observa que el desempeño mejora al mejorar el lenguaje en la empresa. En el análisis de correlación es positiva con (Sig.>0.05) lo que proporciona a aceptar la hipótesis.

Por lo mencionado anteriormente, Linares, Ochoa y Ochoa (2013) a través de su encuesta refleja que en comunicación concurren fortalezas en la disponibilidad de distintos medios (90%), la claridad de los mensajes de los directivos (82%), la apertura para la retroalimentación (78%) y la congruencia de la comunicación periódica para direccionar el compromiso institucional (76%). Las debilidades se detectan en la efectividad y agilidad de los medios (74%), la oportunidad de la información (74%) y la existencia de mecanismos para manifestar quejas y sugerencias (70%).

En referencia al cuarto objetivo determinar la relación que existe entre los símbolos y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara, para Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009) son la forma de enunciado cultural más sencilla y básica que se visualiza; adquiriendo la forma de logotipo, arquitectura, uniformes, galardones y otras.

Para la siguiente investigación los símbolos se han clasificado en dos dimensiones uniforme y logotipo ambos en la investigación son bien identificados que generan sentido de pertenencia e identidad, el personal identifica positivamente la marca organizacional y es susceptible a captar todos los conocimientos y mensajes a través de la visión y representación de estos patrones, con los siguientes resultados la mayoría de los colaboradores 57,1% calificó el desempeño laboral como regular, bueno con 82.4.9% y excelente 81%, la correlación positiva permite aceptar la hipótesis de la investigación.

En mención de Linares, Ochoa y Ochoa (2013) en Identidad y pertenencia institucional. Los diferentes elementos evaluados aparecen como fortalezas: el 92% está convencido de que el modelo educativo está alineando a la misión institucional, el 92% considera que a través de logros se fortalece el orgullo institucional, el 86% manifiesta su compromiso para el logro de los objetivos institucionales, el 86% tiene disponibilidad a colaborar, el 84% se siente comprometido para cumplir con la misión institucional y el 82% se siente orgullo por ser parte de la universidad.

Por su lado Figueroa aduce que el último factor de la cultura organizacional siendo éste los "Símbolos", muestra una media de (10.83) lo cual indica que es un elemento salvo sea notorio dentro de la cultura de la institución, por lo que existe una ausencia por parte de los mismos, al momento de estimular constantemente a los empleados a través de recursos como: celebraciones de fechas especiales, utilización de premios para incentivar una buena labor y el poco conocimiento que los colaboradores presentan sobre los símbolos de la entidad.

En referencia al quinto objetivo establecer la relación que existe entre la socialización y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara. Para Chiavenato para Chiavenato (2009) es el proceso por medio de los cuales un nuevo miembro conoce el sistema de valores, las reglas y las normas de comportamiento requeridos por la organización para adaptarse correctamente en ella, en los resultados que se obtuvo tiene unos de los ponderados más bajos del 3.4% es por ello que se va a proponer estrategias para fortalecer la socialización en la organización.

Los resultados de la encuesta exponen que el desempeño laboral bajo solo se refleja en un trabajador que califica a la socialización en un nivel bueno, en cambio los que evidencian un nivel regular, son mayormente los trabajadores que califican como deficiente a la socialización. Por el contrario, la cifra de trabajadores con un nivel de desempeño alto es mayor en los que califican mejor a la socialización; así, en el grupo que califica a la socialización, el 40% tiene un desempeño alto, en cambio las cifras con este desempeño son de 73.3%, 81.5% y 100%, en los que califican a la socialización como regular, buena o excelente. Se observa que en la medida que mejora la socialización, mejora el desempeño laboral, la correlación (Sig.<0.05) confirma a validar la hipótesis de la investigación

En mención de Linares, Ochoa y Ochoa (2013) Las fortalezas se hallan que los resultados ayudan a la mejora continua (86%) y permiten al personal académico conocer sus fortalezas y debilidades (84%), existe una retroalimentación inmediata (78%) y constructiva (76%) sobre los resultados, el proceso de evaluación del desempeño es el resultado de un ejercicio participativo (76) y las actividades de evaluación se realizan en los tiempos establecidos (76%).

En referencia al sexto objetivo establecer la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara. Para Munch (2009) los valores son cualidades que le confieren a la persona su carácter humano.

Figuroa (2015) en su investigación con respecto a los "Valores" observa una media de (11.68) lo que indica que en la institución se valora la innovación, el trabajo en equipo y los resultados más que el proceso.

Los resultados dejan en evidencia que el desempeño deficiente se refleja en un solo colaborador del grupo que califican a los valores en un nivel bueno. El nivel regular, se refleja en los colaboradores que califican a los valores en un nivel deficiente, bueno o excelente, como se observa en el 50% de ellos. El nivel bueno se refleja en el 50% de los colaboradores que califican a los valores como deficientes, buenos o excelentes; también se refleja dicho nivel en el 87.5% de los que califican a los valores en un nivel bueno. En este caso no se observa una tendencia clara de que el desempeño laboral mejore en la medida que mejora la calificación de los valores.

Los valores en la empresa son el soporte para los que apoyan la visión, misión y la cultura que se ven mostrados en los buenos resultados económicos de la empresa, para nuestros clientes son fundamentales ya que se convierten en herramientas de imagen y trabajo, sin embargo la correlación no es significativa lo que no permite admitir la hipótesis.

Con los resultados antes mencionados se concluye que una cultura bien cimentada, pocas veces desaparece del mercado; la responsabilidad recae desde los inicios en sus forjadores que tienen la convicción hacia donde llegar, que quieren conseguir y sobre todo ser el modelo de sus colaboradores quienes en el transcurrir de los años van adquiriendo costumbres, ritos que forman parte esencial de una cultura organizacional exitosa y con este resultado se va a obtener que el desempeño laboral sea el óptimo.

4.2 PROPUESTA

4.2.1 Introducción

En la investigación se pudo observar que la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L. presenta ciertas dificultades que se evidenciaron en los resultados logrados en la investigación donde se deben mejorar algunos aspectos relacionados a la Cultura organizacional y al desempeño laboral siendo unos de los resultados, que a medida que el clima sea favorable el desempeño por ende será el mejor, ya que guardan correlación directa, para todo éxito depende primordialmente que sea bien manejado el Clima Organizacional ya que es un aspecto que determina el desarrollo productivo de la empresa.

El desempeño laboral depende directamente del talento humano, si tenemos personal motivado donde su principal características sea la identificación con la empresa se va a lograr el éxito a nivel de empresa.

Muchas veces las organizaciones desisten de ser productivas porque no fomentan un grato ambiente o simplemente dejan de lado los procesos directivos y administrativos. Los nuevos integrantes suelen llegar con mucha energía y con ganas de laborar teniendo las mejores expectativas sobre la empresa, actividades y compañeros; no obstante no satisfacen sus expectativas por que no encuentran una adecuada cultura organizacional para su desempeño laboral; si fuese lo contrario va a ayudar y alentar la participación de una conducta adecuada para todos los miembros de la organización, permitiendo que sean colaboradores comprometidos y responsable con cada asignación de labores dentro de la empresa.

Las propuestas de mejora que se van a establecer a continuación nacen de la necesidad de poder orientarse en los aspectos más bajos que presenta la organización, con

la finalidad de mejorar y cumplir con los objetivos planteados que servirán para que la empresa se mantenga solida dentro del mercado laboral en la Ciudad de Talara. Los aspectos a detallar son los que se desean conseguir en la propuesta de investigación.

4.2.2 Objetivos de las estrategias propuestas

Objetivo General

Implementar estrategias para fortalecer la cultura organizacional y el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Generales, Talara – 2017.

Objetivos específicos

- 1.- Diseñar estrategias que ayuden a mejorar la comunicación en la Empresa Fortaleza S.R.L.
- 2.- Plantear un programa de reconocimiento de trabajo en equipo en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L-
- 3.- Mejorar los canales de comunicación para lograr identidad en los colaboradores de la Empresa Fortaleza de Servicios Generales S.R.L.
- 4.- Implementar una propuesta de actividades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.
- 5.- Diseñar un plan de capacitación para fortalecer las competencias laborales en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.

4.2.3. Justificación


La presente investigación se justifica ya que nace la necesidad de los directivos de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L. reconozcan los aspectos interiores y dinámicos que tienen repercusión directa en el desempeño laboral de sus trabajadores, y que consideren al programa de mejoramiento de cultura organizacional como una alternativa de gestión que les ayudará a dirigir mejor manera a su recurso humano.

Se propone implementar un programa que favorezca a mejorar el clima organizacional dentro de la empresa cuyo factor es importante porque existen condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus trabajadores y éste le permitirá convertirse en una empresa recíproca con sus colaboradores y viceversa.

Los beneficios que logrará la empresa al aplicar el programa serán: el mejoramiento de los métodos de comunicación, aprender nuevas técnicas de liderar, mantener a sus trabajadores altamente motivados y por tanto obtener mejores beneficios económicos al retar a sus trabajadores a realizar un mejor trabajo.

Por lo tanto, existirá un impacto socio-económico para la empresa y un impacto psicológico para los trabajadores.

4.2.4. Análisis FODA

	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	F1: Personal calificado, innovador y motivado F2: Cuenta con infraestructura propia y ubicada estratégicamente. F3: Clientes satisfechos. F4: Buenos resultados económicos. F5: Colaboradores comprometidos para conseguir un mismo objetivo.	D1: Escasa comunicación de jefes a colaboradores. D2: Falta de conocimiento técnicos. D3: Falta de reconocimiento al personal. D4: No se explota los canales de comunicación existente en las distintas áreas.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategia DO
O1: Cartera de clientes con empresas reconocidas en la ciudad de Talara. O2: Nuestros proveedores son la mejor cadena de valor para brindar servicios de calidad	F4, O1 Plantear una propuesta de actividades para mejorar el desempeño laboral	D1. O1 Mejorar los canales de comunicación para lograr identidad en los colaboradores
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
A1: Crisis económica en el sector energético. A2: Desastres Naturales A3: Despidos Masivos	F5, A1 Proponer un programa de reconocimiento de trabajo en equipo	D2, A3 Diseñar un plan de capacitación para fortalecer las competencias laborales

4.2.5. Análisis del entorno Político – Económico – Social – Tecnológico

Entorno Político:

La Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L. pertenece al sector privado, fieles cumplidores dentro del marco legal, se dedica a brindar servicios generales dentro de Distrito de Pariñas, guarda buenas relaciones con sus zonas de influencia, esta a su vez genera trabajo bajo el contexto que la ley obliga.

Entorno Económico:

Los buenos resultados económicos de la empresa generan que la empresa sea rentable en el mercado, cuenta con local propio, maquinaria y equipos de punta para satisfacción de sus clientes; tienen capital netamente peruano beneficiando a nuestros grupos de interés como proveedores, clientes, colaboradores y pagos de dividendo al estado.

Entorno Social

La empresa Fortaleza tiene la convicción que el sector hidrocarburos le genera oportunidades sociales y económicas, es por ello que nuestros importantes clientes son las principales operadoras, lo que permite crear sinergias para aprovechar los recursos necesarios generando sostenibilidad de manera concertada contribuyendo así al desarrollo del País.

Entorno Tecnológico

Como parte de su estilo como organización, se promueve en los colaboradores una cultura de innovación, en esa línea hoy todos sus colaboradores tienen acceso a sus cuentas de email,

para ello fue necesario capacitar al personal en el uso de la tecnología, así mismo el auditorio es un lugar dotado de tecnología de punta para la mejor comodidad para la ejecución de las capacitaciones.

4.2.6. Población objetivo

Los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L con el objetivo de mejorar su clima organizacional y desempeño laboral, por lo que la población objetivo viene a ser cada integrante de la Empresa, incluyendo su personal directivo y administrativo.

4.2.7.- Estrategias

4.2.7.1 Estrategia FO: Plantear una propuesta de actividades para mejorar el desempeño laboral

a) Descripción de la estrategia

Con esta estrategia se busca implementar una propuesta de actividades de esparcimiento, de compañerismo y camaradería, esto va a permitir que se refuerce el desempeño laboral, los estados de ánimos pueden afectar el desempeño de la empresa pues es importante la personalidad y el temperamento de cada persona que trabaje dentro de su ambiente. Duran (2005) en su Artículo: Mejores empresas para trabajar señalaba: “La sonrisa se contagia y es una buena inversión, en base a lo indicado es que se va a obtener buenos resultados sin llegar a exageraciones en costos.

La empresa viene realizando actividades que muchas veces no tienen retorno, pues involucrar a la familia crea el sentimiento familia – empresa.

b) Tácticas

- Generar un grato ambiente laboral
- Incentivar la integración de todos los colaboradores
- Involucrar a las jefaturas en la participación de las actividades.

c) Programa estratégico

- Elaborar el plan de actividades anuales.
- Aprobación del presupuesto para las actividades.
- Ejecutar las actividades programadas.
- Seguimiento al plan de actividades.

Estas actividades van a lograr que con pocos esfuerzos y dinero genere un ambiente motivador que como resultado se vea reflejado en las labores cotidianas y en el servicio de calidad que se va a entregar a los clientes.

d) Responsable.

El área de Gestión Humana de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR.				MAY				JUN			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar el plan de actividades anuales	■																							
Aprobación del presupuesto para las actividades.		■	■																					
Ejecutar las actividades programadas				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Seguimiento al plan de actividades								■				■				■				■				■

f) Presupuesto

Descripción	Costo Total
Celebración de cumpleaños	S/. 250,00
Tardes deportivas	S/. 240,00
Tardes de cine	S/. 600,00
Visitas guiadas	S/. 300,00
	S/. 1.390,00

4.2.7.2 Estrategia FO: Mejorar los canales de comunicación para lograr identidad en los colaboradores.

a) Descripción de la estrategia

Mantener la comunicación en las empresas que cuentan con poco personal no es difícil, sin embargo como transmiten el mensaje, los canales que se utilizan es de total importancia la forma como llegas a los receptores, de lo contrario las consecuencias pueden llegar a otras magnitudes. Con esta estrategia se pretende lograr que la buena comunicación sea el pilar fundamental para la motivación ya que los colaboradores tienen la posibilidad de expresar sus opiniones, escuchados a todo nivel y por ende se van a sentir motivados.

Con lo planteado se va a conseguir una mayor fidelización de los colaboradores hacia la empresa, clave de ellos es retener a los mejores talentos y sea vea plasmado en el cumplimiento de las funciones.

b) Tácticas

- Explotar los ambientes de mayor afluencia.
- Aprovechar la tecnología en todos los niveles.
- Fomentar las buenas prácticas de comunicación efectiva.

c) Programa estratégico

- Elaborar boletín virtual con las principales noticias y sucesos ocurridos dentro del mes.
- Publicar boletín virtual con los eventos y actividades en todos los periódicos murales
- Capacitar en cursos del uso de la tecnología para poder acceder a sus cuentas de correo, aulas virtuales, cursos online, entregas de boletas y estatus de vacaciones
- Realizar reuniones más seguidas con los colaboradores y jefatura.
- Explotar las redes sociales como medio de comunicación interna.

Este programa estratégico va a lograr que la comunicación dentro de la empresa sea uno de los instrumentos más fundamentales que tenga la empresa para conseguir un equipo de trabajo motivado, alineado con los objetivos que busca la empresa.

d) Responsable.

El área de Gestión Humana de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.

e) Cronograma

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar boletín virtual con las principales noticias y sucesos ocurridos dentro del mes.																								
Publicar boletín virtual con los eventos y actividades en todos los periódicos murales																								
Capacitar en cursos del uso de la tecnología																								
Realizar reuniones más seguidas con los colaboradores y jefatura.																								
Explotar las redes sociales como medio de comunicación interna.																								

f) Presupuesto

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL
Elaborar boletín virtual con las principales noticias y sucesos ocurridos dentro del mes.	S/.600.00
Publicar boletín virtual con los eventos y actividades en todos los periódicos murales	S/.360.00
Capacitar en cursos del uso de la tecnología	S/.750.00
Realizar reuniones más seguidas con los colaboradores y jefatura.	S/.0.00
Explotar las redes sociales como medio de comunicación interna.	S/.0.00
	S/.1,710.00

4.2.7.3 Estrategia FO: Proponer un programa de reconocimiento a la mejor labor en equipo.

a) Descripción de la estrategia

En la presente estrategia se busca implementar un programa de reconocimiento a los colaboradores que se incentive la creatividad, mejore la productividad y con la menor rotación del personal. Este programa busca que todos los miembros de las empresas dentro de las organizaciones, los grupos crezcan en total escala, no solo considerar el trabajo individual de los mismos, sino en términos de relaciones sociales dentro de la empresa, en

equipos de trabajo. En consecuencia no sólo se traduce en eminentes índices de eficacia y efectividad para la empresa, sino que trasciende positivamente en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de sus colaboradores.

En la actualidad, las empresas exitosas consideran a su recurso humano, como el eje fundamental de competitividad, el factor humano agrega valor y es clave primordial para alcanzar los objetivos.

Estos reconocimientos se llevarán de manera mensual, con la finalidad de potenciar y que trasciendan las competencias de cada los colaborador a través del tiempo.

b) Tácticas

- Otorgar recompensas a los colaboradores, para incentivarlos a realizar mejor su trabajo y a la vez para hacerlos sentir parte de la institución.
- Tener mayor probabilidad de permanecer en la organización.
- Crear ambientes de trabajo positivo

c) Programa estratégico

- Premiar a los mejores equipos en campañas de orden y limpieza.
- Reconocimiento al mejor desempeño laboral de cada área de trabajo.
- Incentivos a la eficiencia laboral.

Este programa estratégico va a lograr crear un ambiente de trabajo positivo, mejorar el estado de ánimo, inculcar un sentido de pertenencia, fomentar la retención del personal y por ende proporcionaremos motivación duradera

d) Responsable.

Gerente de Operaciones y el área de Gestión Humana de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.

e) Cronograma.

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Premiar a los mejores equipos en campañas de orden y limpieza.																								
Reconocimiento al mejor desempeño laboral de cada área de trabajo.																								
Incentivos a la eficiencia laboral.																								

f) Presupuesto

Descripción		Costo Total
Premiación	S/. 125.00	S/. 1,500.00
Reconocimiento	S/. 50.00	S/. 600.00
Incentivos	S/. 150.00	S/. 750.00
		S/. 2,850.00

4.2.7.3 Estrategia FO: Diseñar un plan de capacitación para fortalecer las laborales de los colaboradores.

a) Descripción de la estrategia

Una de las ventajas competitivas de las empresas en un mundo globalizada no solo radica en sus recursos materiales, energéticos y financieros, sino en el nivel de capacitación, formación y gestión de sus recursos humanos, demostrando competencias laborales y desarrollo personal y profesional.

Por tal razón una alternativa de mejora es conseguir capacitar al personal, para que ellos se sientan valorados para poder brindar una mejor atención a sus clientes.

Rodríguez (2007) indica que “la capacitación busca lograr ciertos objetivos” (p. 249). En el cual se podría hacer mención el objetivo general que consiste en conseguir adaptar al personal para el ejercicio de determinada función

o ejecución de una tarea específica en una empresa determinada.

La empresa Fortaleza S.R.L tiene como principal proveedor en la Ciudad de Talara a tiendas Promart quien tiene como principal valor agregado capacitar a sus clientes en los productos que adquieran y en ese lineamiento del rubro de los servicios que ofrece de Gasfitería, construcción, limpieza, pintura y alquiler de maquinaria, nace la idea de formar una alianza estratégica de costo beneficio, lo que se va a conseguir que se ahorre tiempo, dinero con los conocimientos que se van a adquirir para obtener los buenos resultados que toda organización espera a corto plazo.

b) Tácticas

- Reducir gastos
- Ser competentes y líderes con sus servicios
- Incrementar la cartera de consumidores.

c) Descripción de la estrategia

- Fomentar alianzas estratégicas con los proveedores.
- Capacitación y mejora continua en los procesos productivos.
- Contribuir a fomentar condiciones de trabajo más agradables mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación.

d) Responsable

Área de Gestión Humana de la empresa de Servicios
Generales Fortaleza S.R.L.

e) Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fomentar alianzas estratégicas con los proveedores.																								
Capacitación y mejora continúa en los procesos productivos.																								
condiciones de trabajo más agradables mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación.																								

4.3 Viabilidad de la Propuesta

Posteriormente de haber presentado los objetivos de la propuesta, se estableció la evaluación de la ejecución de las estrategias en donde es viable que se efectúen, siendo estas comprensibles en lo que concierne a lo técnico se cuenta con un personal altamente calificado, en operativo el personal cumple con los tiempos establecidos y financiero los gastos no son elevados se encuentran dentro del contexto económico. Desde este punto de vista el estudio es factible, ya que con la aplicación de estas nuevas estrategias se va a generar una mayor productividad para la empresa, alcanzando los siguientes beneficios.

- Enriquecer los conocimientos técnicos.
- Mejorar el desempeño laboral
- Mejor satisfacción laboral
- Mayor identidad y compromiso
- Equidad en la delegación de tareas

4.4 Mecanismo de control

Señalando que lo planteado para mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral los resultados resulten ser favorables en el corto plazo y que se vean reflejados en el bienestar de la organización, para ello es necesario contrastar los resultados que se esperan con la realidad actual. A continuación se mencionarán indicadores que se deben tener en cuenta para saber si la estrategia está siendo positiva.

- Grato ambiente laboral
- Cumplimiento de objetivos
- Nivel de desempeño
- Eficiencia en los servicios
- Reconocimiento al personal

Para llevar un control estricto de la realización de las estrategias, se mencionarán algunas especificaciones:

- Actividades programadas de comunicación y camaradería, cuando se realicen las actividades aplicar encuestas de satisfacción para recibir sugerencias de mejora y que sean aplicables como parte de la mejora continua.
- Capacitaciones, cuando se lleven a cabo las capacitaciones a los colaboradores, llevar un registro de capacitación, esto servirá que con el tiempo se pueda aplicar una evaluación de conocimientos técnicos.
- Evaluar y supervisar el desempeño de cada uno de los trabajadores, mediante una herramienta de evaluación, de actitudes y habilidades que sea de tipo cuantitativa
- Retroalimentación con nuestros principales clientes, mediante encuestas de satisfacción y reuniones los cuales ayudaran a mejorar la calidad de nuestros servicios y que sean una carta de presentación para nuestros potenciales clientes

- Incentivos ascensos, las jefaturas y gerencia con los resultados obtenidos podrá evaluar a la persona correcta para premiar o ascender en presencia del resto de sus compañeros superarse y ser parte del plan de reconocimientos.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de cultura organizacional a nivel en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017 a nivel global es buena de acuerdo con la opinión del 68,8% dicha valoración favorable se explica por la percepción aceptable de los símbolos, lenguaje, valores y socialización, resultado que es soporte para lograr los objetivos y seguir permaneciendo en el mercado.
2. Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017, donde se identificó una correlación positiva y significativa de 0,05 en la que afirma que a mayor cultura organización al mejor es el desempeño laboral.
3. El nivel de desempeño laboral en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017; se observa que en general el desempeño laboral es alto, de acuerdo con la opinión del 75%; en lo relacionado a la iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo y por el 64.6%, en lo relacionado a la comunicación. Sin embargo, hay un grupo importante de aproximadamente 25%, que no presenta dichos niveles de desempeño.
4. La relación que existe entre la dimensión lenguaje de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017; indica que cuando el manejo del lenguaje en la empresa es deficiente, el desempeño mayormente es regular, en los resultados se evidencian que hay una correlación positiva pero baja ($r < 0.3$) entre el lenguaje y el desempeño laboral. En este caso se observa que el desempeño mejora al mejorar el lenguaje en la empresa.

5. Existe una correlación positiva (Sig. <0.05) entre el uso de símbolos y el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017; lo que indica que el buen manejo de los símbolos contribuye a la mejora del desempeño laboral.
6. La relación entre la socialización y el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017; el 80% considera que es buena; con una correlación significativa (Sig.<0.05) lo que se observa que en la medida que mejora la socialización, mejora el desempeño laboral.
7. La relación entre los valores y el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L Distrito Pariñas, Talara 2017 en un nivel de 50%, no existe una correlación significativa (Sig.<0.05) en este caso no se observa una tendencia clara de que el desempeño laboral mejore en la medida que mejora la calificación de los valores; No obstante, se debe señalar que los valores si evidencian correlaciones significativas (Sig.<0.05) con las dimensiones conocimiento y trabajo en equipo del desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir potenciando el buen resultado de la cultura organizacional y el desempeño laboral tomando en cuenta que el seguimiento es de vital importancia para alcanzar la visión y misión de la empresa por la cual se sigue manteniendo por más de 16 años en la Provincia de Talara brindando servicio de calidad.
2. Se recomienda a la empresa mantener y evaluar la Cultura organizacional cada año, para lograr identificar en qué dimensiones se puede mejorar y así fortalecer aún más el porcentaje de colaboradores que perciben una cultura cimentada en la organización permitiendo ejecutar las mejoras que incrementen el desempeño laboral y por ende los resultados empresariales.
3. Se sugiere a la empresa instituir un programa de crecimiento profesional que sea la base para una motivación intrínseca y extrínseca donde se les permita potenciar e incentivar sus habilidades de los colaboradores para que compartan los conocimientos técnicos con el 25% que se encuentra en desventaja, línea de carrera, promoviendo oportunidad a los colaboradores que son eficientes en el desarrollo de sus funciones y tienen un excelente desempeño laboral mediante sus evaluaciones anuales, de esta manera se logra el compromiso e identificación de ellos con la organización.
4. Se recomienda fortalecer los medios de comunicación a todo nivel, considerando que comunicación fluida recae en la responsabilidad de cada líder para que sea bien interpretada y por ende el buen cumplimiento de sus labores diarias, es por eso que es necesario que se realicen reuniones, charlas más seguidas, actividades de camaradería, difusión de información en los murales, con esto se va a lograr que el personal se sienta motivado y por ende realice sus labores de manera eficiente.

5. Se sugiere continuar y mantener los buenos resultados en lo que se refiere a los símbolos ya que son significado de pertenencia y orgullo que sienten los colaboradores en la empresa, se sugiere que en cada actividad se les obsequie souvenir con el logo de la empresa, incluso las herramientas de trabajo; esto se puede lograr que los colaboradores se sientan orgullosos e identificados con la empresa y con ello se establece un sentido de identificación, haciendo de esta manera que se sientan a gusto con su trabajo.
6. Se recomienda que exista una buena inducción a las nuevas incorporaciones, lo que avalará que el nuevo ingreso de la organización se amoldará a sus necesidades. En este proceso de socialización permitirá que el ingreso se sienta a gusto y motivado desde el primer día y que tenga conocimiento de las costumbres, normas, los valores centrales, políticas, procedimientos, historias entre otros elementos culturales.
7. Se recomienda realizar un plan de reconocimiento a quienes practiquen los valores de la empresa esto tendrá un efecto que hará saber a estas personas que desde la dirección se valora su actitud; por otro, enviar un mensaje, email o publicación al resto de los trabajadores para que sean ejemplo a seguir.

REFERENCIAS

Álvarez, S. (2011). "La cultura y el clima como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología".(Tesis para obtener el título de licenciatura en comunicación social). Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú.

Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/12822149/Tesis-La-Cultura-y-ClimaOrganizacional-Como-Factores-Relevantes-en-La-Eficacia-Del-Instituto-de-Oftalmologia>

Alles Martha (2006), Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. 3era Ed. México: McGraw – Hill.

Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Perú: USAT.

Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación. 6ta Ed. Venezuela: Episteme CA.

Cantillo, J. (2013), Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. (Trabajo Final presentado como requisito parcial para optar al título de Magister en Administración). Universidad Nacional de Colombia - Colombia.

Recuperado de <http://docplayer.es/1843228-Incidencia-de-la-cultura-organizacional-en-el-desempeno.html>

Carreño, K (2015) Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la I.E Fray Martín de Porres n°14786 – Caserío de Somate bajo s/n, Sullana. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo- Perú

Castillo, Y. (2014) "Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos del Gobierno

- Regional de Piura-2014” (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Universidad Cesar vallejo- Perú
- Chiavenato, I. (2009). Introducción a la teoría General de la Administración. México: McGraw – Hill/Interamericana Editores.
- Fiestas, A. (2010), “Análisis de la influencia del clima organizacional en relación con el desempeño del trabajador de la empresa Daewon Susan. E.I.R.L en la Provincia de Paita. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo- Perú
- Flores, J. (2008). El comportamiento humano en las organizaciones. 5ta ed. Lima: Ediciones Universidad del pacífico
- Hellriegel, D; Jackson, S ; Slocum , J ; Franklin , E (2009). "Administración: Un enfoque basado en competencias". 12ava Ed. México: Thomson Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 5ta ed. México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A.
- Linares, I ; Ochoa , S. & Ochoa, B. (2014) “Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico: Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana”. *Nova scientia*, 6(11), 324-345.
Recuperado de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052014000100018&lng=es&tlng=es.
- Newstrom, J. (2007). “ Comportamiento Humano en el trabajo” . 12ava ed. México D.F.: Mc Graw Hill
- Münch, L. (2009). “Administración”. (6ta Edición) . México: Editorial Pearson

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. Tesis Inédita, Universidad de la Sabana. Colombia

Robbins, S; Judge , T (2009). "Comportamiento Organizacional" . 13ava ed. México: Pearson Hall

Roca, S. (2009). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho

Vargas, J. (2007). La culturocracia organizacional en México. México: Editorial Académica Española

Rivas, M & Samra, A. “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.” (Tesis de grado para optar al título de Licenciado en Administración Industrial). Universidad del Oriente- Venezuela

Recuperado

de

http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/104/1/TESIS-658.3145_R622_01.pdf

ANEXOS

**ANEXO N° 1
MATRZ DE CONSISTENCIA**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	"La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras" Robbins & Jugde (2009)	Lenguaje	Sistema compartido de sonidos vocales, signos escritos, gesto o ambos en el que los integrantes de una cultura utilizan para transmitir significados especiales entre quienes lo comparten y mientras mayor sea el número y usos de estos elementos del lenguaje, más profunda es la cultura organizacional. Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009)	Se medirá a través de los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación	* Lenguaje Gestual * Lenguaje Oral * Lenguaje Escrito	Nominal
		Símbolos	Son la forma de expresión cultural más simple y básica que se observa; pueden adquirir la forma de logotipo, arquitectura, uniformes, galardones y otras. Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009)		*Uniforme *Logotipo	Nominal
		Socialización	Proceso por medio de los cuales un nuevo miembro conoce el sistema de valores, las reglas y las normas de comportamiento requeridos por la organización para adaptarse correctamente en ella Chiavenato (2009)		* Inducción a nuevos colaboradores * Relaciones interpersonales * Actitud frente a conflictos	Nominal
		Valores	Los valores son cualidades que le confieren a la persona su carácter humano. Munch (2009)		* Valores Institucionales * Etica organizacional	Nominal

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	El desempeño es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución. Newstrom (2007)	Comunicación	Es la capacidad que poseen las personas de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente. (Flores, 2008)	Se medirá a través de los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación.	<ul style="list-style-type: none"> * Nivel de comunicación formal . * Nivel de comunicación Informal * Comunicación efectiva 	Nominal
		Iniciativa	Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. (Flores, 2008)		<ul style="list-style-type: none"> * Capacidad de Respuesta * capacidad de organización 	Nominal
		Conocimiento	Se refieren al nivel alcanzado de conocimientos técnico y/o profesional en áreas relacionadas con su área de trabajo. (Flores, 2008)		<ul style="list-style-type: none"> * Habilidades cognitivas * Cumplimiento eficiente de actividades de su puesto 	Nominal
		Trabajo en equipo	Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso. (Flores, 2008)		<ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo * Cumplimiento de objetivos organizacionales 	Nominal

Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1
¿Cuál es la relación que existe entre el lenguaje y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?	Identificar la relación que existe entre el Lenguaje y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	La relación que existe entre el lenguaje y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara es directa
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2
¿Cuál es la relación que existe entre los símbolos y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?	Determinar la relación que existe entre los símbolos y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	Existe relación directa entre los símbolos y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3
¿Cuál es la relación que existe entre el Socialización y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?	Establecer la relación que existe entre la socialización y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	La relación que existe entre la socialización y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara es directa.
Problema específico 4	Objetivo específico 4	Hipótesis específica 4
¿Cuál es la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. Año 2017?	Establecer la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	Existe relación directa entre los valores y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara.
	Objetivo específico 5	
	Conocer la cultura organizacional existente en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	
	Objetivo específico 6	
	Determinar el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	

ANEXO N° 2 ENCUESTA A TRABAJADORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – SEDE TALARA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cordiales saludos: el siguiente cuestionario tiene fines académicos y es de carácter confidencial; la información obtenida servirá de soporte a la investigación "RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS , TALARA. AÑO 2017"
Agradezco Anticipadamente Su Colaboración

Instrucciones: marque con una aspa (x) en uno de los recuadros de la derecha de cada pregunta que más se ajuste a su opinión, de acuerdo al significado de la escala que sigue:

5: siempre 4: casi siempre 3 algunas veces 2: casi nunca 1:nunca

N°	Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	Cuando inician las actividades laborales en la empresa les dan a conocer a los colaboradores todos los aspectos que abarca su cultura organizacional					
2	Existe buena comunicación oral entre jefes y colaboradores.					
3	Existe buena comunicación oral entre los colabores					
4	El lenguaje gestual entre jefes y colaboradores es frecuente.					
5	El lenguaje que prima en la empresa genera confianza en los colaboradores					
6	Se deben mejorar algunos aspectos en cuanto a la comunicación utilizada en la empresa					
7	Se siente a gusto con el uniforme de trabajo					
8	El logotipo de la empresa refleja su cultura organizacional					
9	La empresa realiza charlas de inducción a los nuevas incorporaciones					
10	Las relaciones laborales entre los trabajadores de la empresa son las adecuadas					
11	Los conflictos que se presentan ocasionalmente en la empresa se soluciones a la brevedad posible					
12	La empresa difunde continuamente sus valores institucionales con sus colaboradores					

N°	Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
13	Los valores institucionales se practican con frecuencia					
14	En situaciones que no son correctas se actúa con principios éticos como parte de la cultura de la empresa					
15	El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera formal					
16	El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera informal					
17	La empresa se desarrolla un tipo de comunicación efectiva.					
18	Hay respuestas inmediatas para plantear soluciones cuando se presentan situaciones diversas en las labores cotidianas.					
19	Las tareas que se le asignan se cumplen eficazmente					
20	Tiene los conocimientos técnicos para realizar actividades asignadas.					
21	Se realizan eficientemente todas las actividades propias de su puesto de trabajo					
22	El trabajo en equipo con el resto de sus compañeros es el adecuado					
23	Se siente satisfecho de la forma como conduce el líder la empresa en la que labora.					
24	Los objetivos organizacionales se cumplen cuando se trabaja en equipo					

Datos :

Edad: Sexo : M () F ()

Promedio de ingresos mensuales: S/.....

Dirección :

Puesto :

Tiempo laborando en la empresa:.....

Grado de instrucción : Primaria () Secundaria () Superior universitaria () Superior técnica ()

Fecha de aplicación de la encuesta:



ANEXO N° 3
GUÍA DE OBSERVACIÓN

PARA DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA FORTALEZA S.R.L.

NOMBRE DEL OBSERVADOR: Angeldonis Navarro Veronica Lisset

EMPRESA: Fortaleza S.R.L

FECHA: 02.09.2017

DESCRIPCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
➤ LENGUAJE					
Se utiliza cotidianamente el lenguaje oral entre jefes y subordinados		X			
Se utiliza cotidianamente el lenguaje escrito entre jefes y subordinados		X			
Se utiliza cotidianamente el lenguaje corporal entre jefes y subordinados			X		
El lenguaje utilizado cotidianamente en la empresa genera confianza en los colaboradores	X				
➤ SÍMBOLOS					
El trabajador se siente a gusto con el uniforme de trabajo		X			
El logotipo de la empresa refleja su cultura organizacional		X			
➤ SOCIALIZACIÓN					
Las relaciones entre los trabajadores de la empresa son buenas		X			
Los conflictos dentro de la empresa se solucionan rápidamente			X		
➤ VALORES					

Socialización continua de los valores institucionales con sus colaboradores			X		
Existe práctica continua de los valores institucionales		X			
> COMUNICACIÓN					
El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza de manera formal		X			
El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza de manera informal		X			
Existencia de comunicación efectiva		X			
> INICIATIVA					
Capacidad de respuesta rápida de los colaboradores ante diversas situaciones		X			
Existe alta capacidad de organización de parte de los colaboradores		X			
> CONOCIMIENTO					
Los colaboradores cumplen eficiente con sus actividades cotidianas		X			
> TRABAJO EN EQUIPO					
El trabajo en equipo entre todos los colaboradores es bueno		X			
Los Colaboradores se sienten a gusto con el nivel de liderazgo existente en la empresa		X			
Al trabajar en equipo en la empresa se cumplen siempre los objetivos organizacionales		X			

INFORME DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

El día 02 de Agosto se visitó las instalaciones de la empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L. Con la finalidad de poder terminar el trabajo de campo de la investigación, en cuanto al lenguaje se visualiza que a través de sus coordinadores de campo se mantienen informados de los procesos, charla de seguridad y labores asignadas, sin embargo no se pudo observar la presencia del personal administrativo ni gerencial, según la opinión de los trabajadores les gustaría que también forme parte de sus reuniones diarias, no desmerecen la cordialidad que tiene el gerente hacia sus trabajadores.

En cuanto a los símbolos se sienten satisfechos del uniforme que se les entrega semestralmente, perciben que es buena calidad como los patrones de colores azul y plomo, así mismo el logo se sienten totalmente identificados y más aunque su marca refleja el respeto con la ecología y el medio ambiente, razón por la cual siempre logran resaltar.

La socialización se percibe como las buenas relaciones personales que tienen en sus labores diarias, y cuando se presentan situaciones conflictivas tienen como premisa que primero es la comunicación.

El valor que más reconocen es la calidad centran todos sus esfuerzos por presentar un trabajo eficiente y que sea de entera satisfacción de los clientes, sin embargo dejan de lado los otros valores que también forma parte de la cultura de la empresa como la: seriedad, eficiencia y trabajo en equipo, lo conocen pero aun presenta deficiencias.

La comunicación es transcendental tienen como premisa que una mala comunicación trae consigo un mal entendimiento de las labores que se les asignan es por ello que siempre están atentos a los mensajes que les transmiten sus coordinadores, en ocasiones que han tenido deficiente comunicación la consecuencia fue la pérdida de un cliente.

En cuanto a la iniciativa la experiencia que tienen con cada servicio ha servido para estar atentos ante cualquier mejora que se pueda implementar dentro de sus labores, ello ha permitido que muchas veces se despejen dudas en cuanto a los requerimientos de los usuarios, el trabajo los motiva a ser cada día mejores saben que pueden crecer personal y profesionalmente.

El personal de la empresa en su mayoría es personal que empíricamente ha adquirido su experiencia a diferencia de otros colaboradores que tienen nivel técnico, deducen que es la combinación perfecta los conocimientos con la experiencia, ambos se complementan, es necesario indicar que la empresa si los capacita de vez en cuando, mayormente las capacitaciones son de seguridad, como empresa se debería invertir en potenciar nuestras habilidades.

El trabajo en equipo ha logrado que la empresa a la fecha se mantenga en pie frente a sus competidores, se saben impartir las funciones equitativamente para lograr los objetivos de la misma.

Overol de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.



Trabajos de Gasfitería de la Empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

ANEXO N° 4

Guía de entrevista

APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE FORTALEZA S.R.L

FECHA: 25 de Julio 2017

HORA DE INICIO: 03: 00 p.m.

HORA DE TÉRMINO: 04:30 p.m.

PREGUNTAS

1. ¿Se utiliza cotidianamente el lenguaje oral, escrito y corporal entre jefes y subordinados?

Como todas las mañanas se suele reunir el personal para recibir las indicaciones de las tareas asignadas, por lo general el lenguaje que se utiliza es el oral y corporal, son muy pocos los colaboradores que acceden a su comunicación por escrita, se tiene como propuesta capacitar al personal con eso de equipos informáticos, incluso hoy en día con el avance de la tecnología lo pueden hacer mediante sus equipos móviles.

2. ¿El lenguaje que se utiliza cotidianamente en la empresa genera confianza entre sus colaboradores?

A mi parecer si, entre todos predomina la confianza para poder manifestar sus inquietudes o algunas dudas que tengan, por lo general con quien tienen más contacto es con el personal administrativo y su supervisor de área.

3. ¿Sus colaboradores se sienten a gusto con el uniforme de trabajo?

Por supuesto, cada vez que se va a realizar la compra o cambios de los uniformes siempre estamos pendientes de la calidad, de los patrones de colores y los tiempos de entrega, cuando presentan desgastes se les suele cambiar por uno nuevo.

4. ¿Usted cree que su logotipo de la empresa refleja su cultura organizacional?

Somos muy pocas las empresas que están dentro del mismo rubro que tiene la identificación con el logo, nuestro logo va acompañado de un arbusto, lo que se les ha inculcado a todo nuestro personal el respeto por la naturaleza debe ser único, no solamente en sus funciones sino en sus casas o en cualquier lugar.

5. ¿Las relaciones entre los trabajadores de la empresa son las propicias?

Como en toda empresa traen diferentes culturas y educación, a mi parecer cada quien se complementa con sus hábitos, sus valores, sus costumbres hasta el momento no hemos visualizado conflictos al contrario existe compañerismo.

6. ¿Si existen conflictos dentro de la empresa se suelen solucionar rápidamente?

Hay canales de atención, contamos con el área de recursos humanos quien es el soporte para este tipo de inconvenientes se sigue el conducto regular, tenemos la política puertas abiertas escuchamos a ambas partes para poder tomar una decisión, esto toma uno o días para solucionar el impase.

7. ¿Existen prácticas continuas de los valores institucionales en la empresa?

Hemos dejado de lado por el momento de hacerlo más seguido. Tenemos que trabajar en este aspecto

8. ¿El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza de manera formal?

Si mediante su supervisión de cada área, es costumbre que se reúnan previamente para la coordinación de sus labores.

9. ¿El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza de manera informal?

No siempre se puede contar con todo el personal en base a veces tenemos trabajos en los demás distritos de la zona, es por ello que salen directamente de sus casas a realizar sus labores, si nos ha pasado que en algún momento una comunicación fue tergiversada y ello implicó un error en un servicio, ahora nos cuidamos mucho de esos detalles.

10. ¿Existe comunicación efectiva en su empresa?

Existe pero no la ideal que toda organización quisiera tener.

11. ¿Existe alta capacidad de organización por parte de sus colaboradores?

Hemos formado a través del tiempo líderes que fomentan la organización en todo aspecto a nivel de personal, infraestructura, tiempos y maquinaria, el empoderarlos ha servido que no siempre dependan de una sola persona sino que sean proactivos.

12. ¿Los colaboradores cumplen eficiente con sus actividades encomendadas?

La mayoría cumple a cabalidad sus funciones, en algunos casos se ha logrado identificar personal desmotivado por situaciones ajenas a la empresa que no aporta al cumplimiento de las funciones, pero resaltar la labor de nuestro personal tiene iniciativa, sugiere ese personal es oro en

la empresa porque nos ayuda a cumplir con nuestros objetivos organizacionales.

13. ¿El trabajo en equipo entre todos los colaboradores es el adecuado?

Es uno de los pilares de la empresa por algo lleva más de 15 años en el mercado, comparten los conocimientos con el nuevo personal, se enfocan en lo que desean alcanzar, casi siempre realizan labores en equipo y hemos tenido buenos resultados.

14. ¿Los Colaboradores se sienten a gusto con el nivel de liderazgo que existe en la empresa.

Nos falta aún por reforzar el liderazgo en los supervisores y en los coordinadores para que sea el ideal, nos interesa ir formando al personal para que crezca personal y profesional.

15. ¿Cuándo se trabaja en equipo en la empresa se cumplen los objetivos organizacionales?

Se ven reflejados en los buenos resultados, hemos tenido tiempos difíciles con el fenómeno del niño que siempre nos azota, pero para nosotros ha sido una oportunidad laboral, hay personal que viaja desde el Alto, Mancora para cumplir con la asignación de laborales que fácilmente solo puede hacer una llamada, pero entre ellos como te repito se complementan para brindar un servicio de calidad y por ello nuestros clientes quedan satisfechos de nuestro trabajo.

ANEXO N° 5

CONSTANCIAS DE VALIDACION

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, C. Milena Noblecilla Saavedra con DNI N° 02879565 Magister
 en Contabilidad con Mención en Finanzas
 N° REG. CODEP: A334848, de profesión Economista
 desempeñándome actualmente como Docente tiempo completo
 en Universidad Cesar Vallejo - PIURA


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicado a los trabajadores de la empresa Fortaleza S.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de junio del Dos mil diecisiete.


 Mg. Eco. Carmen Milena Noblecilla Saavedra
 ASESORA EMPRESARIAL
 COL N° 084
 Mg :
 DNI : 02879565
 Especialidad : Finanzas
 E-mail : mile73010@gmail.com



**“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS, TALARA. AÑO 2017”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSER
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			

6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																						X						
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																							X					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																							X					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							X					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 11 de Junio de 2017.


 Mg. Eco. Carmen M. Moleculita Saavedra
 ASESORA EMPRESARIAL
 Dlg:
 DNI: 02879565
 Teléfono: 96554086
 E-mail: mile73010@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Saldamiga P con DNI N° 02644042 Doctor
 en Ciencias de la Educación
 N° REG. CODEP: 327 de profesión Economista, MBA
 desempeñándome actualmente como Docente a tiempo parcial
 en La escuela de Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Fortaleza S.R.L	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de junio del Dos mil diecisiete.

Dr. MBA Econ. Miguel Saldamiga Pacheco
 CODEP Reg. N° 327

Dr. : Miguel Saldamiga Pacheco
 DNI : 02644042
 Especialidad : Metodología
 E-mail : msalpa2004@hotmail.com



“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS, TALARA. AÑO 2017”

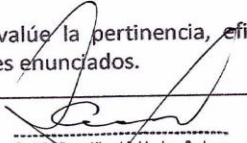
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	Y				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		X
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		X
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 11 de Junio de 2017.



Dr. MBA Econ. Miguel Saldarriaga Pacheco
 COBEP Reg. N° 327

Dr.: Miguel Saldarriaga Pacheco
 DNI: 802644092
 Teléfono: X 146067
 E-mail: msalpa2009@netonail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842239 Doctor
 en Administración
 N° REG. CODEP:, de profesión Graduado en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Fortaleza S.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de junio del Dos mil diecisiete.

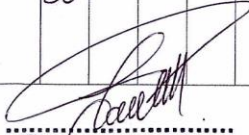

 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843
 Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02842239
 Especialidad : Administración
 E-mail : fcastilla30@hotmail.com



“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS, TALARA. AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 842

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación													80					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación													80					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													80					
9 Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación													80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 11 de Junio de 2017.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr.: *Freddy William Castillo Palacios*
DNI: 02842237
Teléfono: 969584019
E-mail: *fcastill30@hotmail.com*

ANEXO N° 6

Confiabilidad de los Instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Angeldonis Navarro Verónica Lisset
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L. Distrito de Pariñas, Talara. Año 2017.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Cultura Organizacional
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	03-07-2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	45

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.700
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Ítems iniciales: 14

Ítems finales: 14

El valor del índice de Cronbach de 0.700 cae en un rango de confiabilidad aceptable, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento

Estudiante: Verónica L. Angeldonis Navarro
DNI :

Docente : 
LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
- COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Angeldonis Navarro Verónica Lisset
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L. Distrito de Pariñas, Talara. Año 2017.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Desempeño laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	03-07-2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	45

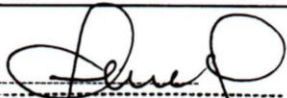
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.736
-------------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 10</p> <p>Ítems finales: 10</p> <p>El valor del índice de Cronbach de 0.736 cae en un rango de confiabilidad aceptable, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>

 Estudiante: Verónica L. Angeldonis Navarro
 DNI : _____

Docente : 
 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

ANEXO N° 7
Matriz de consistencia

Titulo	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variabes	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Técnicas	Instrumentos
"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS , TALARA. AÑO 2017"	¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. año 2017?	Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara.	Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	Cultura Organizacional	"La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización y que distingue a una de las otras" Robbins & Jugde (2009)	Lenguaje	sistema compartido de sonidos vocales, signos escritos, gesto o ambos en el que los integrantes de una cultura utilizan para transmitir significados especiales entre quienes lo comparten y mientras mayor sea el número y usos de estos elementos del lenguaje, más profunda es la cultura organizacional.	Se medirá a través de los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación.	Encuesta / Observación	Cuestionario/ Guía de Observación
						Símbolos	Son la forma de expresión cultural más simple y básica que se observa; pueden adquirir la forma de logotipo, arquitectura, uniformes, galardones y otras. Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2009)			
						Socialización	Proceso por medio de los cuales un nuevo miembro conoce el sistema de valores, las reglas y las normas de comportamiento requeridos por la organización para adaptarse correctamente en ella Chiavenato (2009)			
						Valores	Los valores son cualidades que le confieren a la persona su carácter humano. Munch (2009)			

Titulo	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Técnicas	Instrumentos
<p>"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L DISTRITO DE PARIÑAS , TALARA. AÑO 2017"</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara. año 2017?</p>	<p>Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara.</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>El desempeño es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución. Newstrom (2007)</p>	<p>Comunicación</p> <p>Iniciativa</p> <p>Conocimiento</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Es la capacidad que poseen las personas de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente.</p> <p>Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. (Flores, 2008)</p> <p>Se refieren al nivel alcanzado de conocimientos técnico y/o profesional en áreas relacionadas con su área de trabajo. (Flores, 2008)</p> <p>Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso. (Flores, 2008)</p>	<p>Se medirá a través de los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación.</p>	<p>Encuesta / Observación</p>	<p>Cuestionario/ Guía de Observación</p>

ANEXO N° 7: MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variab les	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítem s	Ítems
¿Qué la relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara?. Año 2017	Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara 2017.	X: Cultura Organizacional	X1.1	Lenguaje Oral	Cuestionario / Guía de Observación	2	1- Cuando inician las actividades laborales en la empresa les dan a conocer a los colaboradores todos los aspectos que abarca su cultura organizacional 2.- El lenguaje oral entre jefes y colaboradores es frecuente
				X1.2	Lenguaje Escrito		1	3.- El lenguaje escrito entre jefes y colaboradores es frecuente.
				X1.3	Lenguaje Gestual		3	4.- El lenguaje gestual entre jefes y colaboradores es frecuente. 5.- El lenguaje que prima en la empresa genera confianza en los colaboradores 6.- Se deben mejorar algunos aspectos en cuanto a la comunicación utilizada en la empresa
				X2.1	Uniforme	Cuestionario / Guía de Observación	1	Se siente a gusto con el uniforme de trabajo
				X2.2	Logotipo		1	8.El logotipo de la empresa refleja su cultura organizacional
				X3.1	Inducción a nuevos Colaboradores	Cuestionario / Guía de Observación	1	9. La empresa realiza charlas de inducción a los nuevas incorporaciones
				X3.2	Relaciones interpersonales		1	10.- Las relaciones laborales entre los trabajadores de la empresa son las adecuadas
				X3.3	Actitud frente a los conflictos		1	11. Los conflictos que se presentan ocasionalmente en la empresa se soluciones a la brevedad posible
				X4.1	Valores Institucionales	Cuestionario / Guía de Observación	2	12.- La empresa difunde continuamente sus valores institucionales con sus colaboradores 13.Los valores institucionales se practican con frecuencia
				X4.2	Etica organizacional		1	14. En situaciones que no son correctas se actúa con principios éticos como parte de la cultura de la empresa

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	CUESTIONARIO	
							Nº de ítems	Ítems
¿Qué la relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara?. Año 2017	Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L del distrito de Pariñas, Talara.	Existe relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa de servicios generales Fortaleza S.R.L distrito de Pariñas, Talara 2017.	Y: Desempeño Laboral	Y1.1	Nivel de comunicación formal	Cuestionario/ Guía de Observación	1	15. El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera formal
				Y1.2	Nivel de comunicación informal		1	16. El nivel de comunicación entre los jefes y subordinados se realiza cotidianamente de manera informal
				Y1.3	Comunicación efectiva		1	17. La empresa se desarrolla un tipo de comunicación efectiva.
				Y2.1	Capacidad de Respuesta	Cuestionario/ Guía de Observación	1	18. Hay respuestas inmediatas para plantear soluciones cuando se presentan situaciones diversas en las labores cotidianas.
				Y2.2	Capacidad de organización		1	19. Las tareas que se le asignan se cumplen eficazmente
				Y3.1	Habilidades cognitivas	Cuestionario/ Guía de Observación	1	20. Para realizar las actividades cotidianas cuenta con el conocimiento técnico necesario.
				Y3.2	Cumplimiento eficiente de actividades de su puesto		1	21. Se realizan eficientemente todas las actividades propias de su puesto de trabajo.
				Y4.1	Liderazgo	Cuestionario/ Guía de Observación	2	22. El trabajo en equipo con el resto de sus compañeros es el adecuado.
								23. Se siente satisfecho de la forma como conduce el líder la empresa en la que labora.
Y4.2	Cumplimiento de objetivos organizacionales		1	24. Los objetivos organizacionales se cumplen cuando se trabaja en equipo				

ANEXO N° 9

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

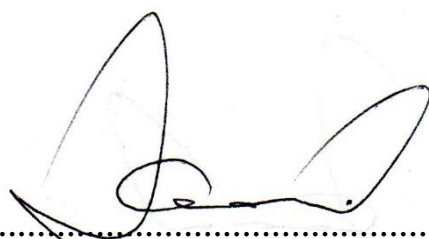
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 110 de 112
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Yo, Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre, docente de la Facultad Ciencias Administrativas - Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Piura, revisor (a) de la tesis titulada

“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES FORTALEZA S.R.L. DISTRITO DE PARIÑAS, TALARA, AÑO 2017”, de la alumna **ANGELDONIS NAVARRO, VERONICA LISSET** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 15 de Setiembre de 2017



Firma

Dr. Miguel Glicerio Saldarriaga Pacherre
Reg. CODEP N° 327
DNI: 02644042

ANEXO N° 10

Declaración de autoría

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°0011-2016-UCV-VA

Yo, Verónica Lisset Angeldonis Navarro, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado "Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de Servicios Generales Fortaleza S.R.L. Distrito de Pariñas, Talara, Año 2017" presentada, en 112 folios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Piura, Setiembre de 2017.


.....
Firma