



Universidad César Vallejo

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

Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los
colaboradores de una cadena de comida rápida en el Distrito de
Comas 2023

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

AUTORA:

Zevallos Manay, Marjorie Alejandra (ORCID: 0000-0003-4284-6058)

ASESORES

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa (<https://orcid.org/0000-0002-5105-1188>)

Mg. Trinidad Vargas, Ommero Rommie (<http://orcid.org/0000-0002-8512-383X>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima-Perú

2023

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico
con mucho amor a mis padres
Y a mi pequeño Santiago, quienes han
sido mi fortaleza
En todo este año, que no ha
sido nada fácil para mí.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento en especial para Dios, quien en todo este proceso ha sido mi guía constante. Asimismo, agradecer a todas las personas que han estado en este proceso, profesores y amigos quienes me han brindado

Apoyo en toda mi investigación

Y un enorme agradecimiento a mi familia a mis papás Hugo y Carmen, y a mi bello hijo Santiago por que todo cambio en mi vida será pensando en su futuro prometedor de él.

INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDO	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1.1 Tipo de Investigación	18
3.1.2 Diseño de Investigación	18
3.1.3 Enfoque de Investigación	19
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	19
3.2.1 Variable 1: Cultura organizacional.....	19
3.2.2 Definición operacional.....	19
3.2.3 Escala de Medición	19
3.2.4 Variable 2: Comportamiento Organizacional	19
3.2.5 Definición operacional.....	20
3.2.6 Escala de Medición	20
3.3 Población, muestra, muestreo	20
3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos	21
3.4.3 Validez y Confiabilidad	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIÓN.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	52

INDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1: Frecuencias y Porcentajes de las Variables	26
Tabla 2: Frecuencias y Porcentajes de las dimensiones de la variable Cultura organizacional	27
Tabla 3: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Cultura pasivo – defensiva de la variable Cultura organizacional	28
Tabla 4: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Cultura agresiva defensiva de la variable Cultura organizacional	29
Tabla 5: Frecuencias y Porcentajes de la variable Comportamiento organizacional	30
Tabla 6: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Macro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional	31
Tabla 7: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Perspectiva intermedia del Comportamiento organizacional	32
Tabla 8: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión micro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional	33
Tabla 9: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov	34
Tabla 10: Correlación de Spearman de las variables Cultura y comportamiento organizacional	35
Tabla 11: Correlación de Spearman de la Cultura organizacional con la variable macro perspectiva	36
Tabla 12: Correlación de Spearman de Cultura organización y la Perspectiva Intermedia	37
Tabla 13: Correlación de Spearman entre Cultura organizacional y Micro perspectiva	38

INDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1: Frecuencias y Porcentajes de las Variables	26
Figura 2: Frecuencias y Porcentajes de las dimensiones de la variable Cultura organizacional	27
Figura 3: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Cultura pasivo – defensiva de la variable Cultura organizacional	28
Figura 4: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Cultura agresiva defensiva de la variable Cultura organizacional	29
Figura 5: Frecuencias y Porcentajes de la variable Comportamiento organizacional	30
Figura 6: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Macro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional	31
Figura 7: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Perspectiva intermedia del Comportamiento organizacional	32
Figura 8: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión micro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional	33
Figura 9: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov	34
Figura 10: Correlación de Spearman de las variables Cultura y comportamiento organizacional	35
Figura 11: Correlación de Spearman de la Cultura organizacional con la variable macro perspectiva	36
Figura 12: Correlación de Spearman de Cultura organización y la Perspectiva Intermedia	37
Figura 13: Correlación de Spearman entre Cultura organizacional y Micro perspectiva	38

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023. La investigación fue tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas, a los cuales se aplicó un instrumento. Por primera variable se tuvo 20 preguntas y por la segunda variable un total de 18 preguntas. Los cuales fueron validados por juicio de expertos y pasaron también por un proceso de confiabilidad. Durante los análisis, se halló que los datos recolectados no tienen una distribución normal, por tanto, se utilizó el coeficiente estadístico de Rho de Spearman para determinar la correlación. En los resultados se encontró una Sig. (bilateral) de $p\text{-valor} < 0,05$ ($p\text{-valor} = 0,002$) y coeficiente de correlación de Rho igual a 0,345 entre el comportamiento organizacional y el compromiso laboral, por lo tanto, se tuvo una correlación positiva medio, de esta forma se rechazó Hipótesis nula y se aceptó Hipótesis afirmativa. La conclusión determinó que, Existe relación en el impacto de la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Palabras clave: Comportamiento, cultura, organización, cadena de comida rápida

ASBTRACT

The following research aimed to determine the relationship between organizational culture and behavior of employees of a fast-food chain in the district of Comas 2023. The research was applied, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational descriptive level. The sample was made up of 80 employees of a fast food chain in the district of Comas, to whom an instrument was applied. For the first variable there were 20 questions and for the second variable a total of 18 questions. Which were validated by expert judgment and also went through a reliability process. During the analyses, it was found that the data collected did not have a normal distribution, therefore, Spearman's Rho statistical coefficient was used to determine the classification. In the results, a Sig. (bilateral) of p-value <0.05 (p-value=0.002) and Rho compensation coefficient equal to 0.345 was found between organizational behavior and work commitment, therefore, it was found a medium positive compensation, thus H0 was rejected and H1 was accepted. The conclusion calculates that, There is a relationship in the impact of organizational culture and the behavior of employees of a fast-food chain in the district of Comas 2023.

Keywords: Behavior, culture, organization, fast food chain.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, podemos ver que existen varias organizaciones de diferentes rubros. Lo que ahora cobra relevancia es la identidad del capital humano dentro de estas empresas, lo cual representa un factor clave en la industria. Esto no solo les sirve como herramienta, sino que también contribuye y fortalece los cambios, haciendo referencia al talento humano, o en pocas palabras, a nuestros colaboradores. Sabemos que es lo más relevante para una empresa u organización, ya que de ello depende en gran medida su rentabilidad y productividad. Habiendo comentado eso, reconocemos que el colaborador es el principal protagonista en esta investigación, ya que son ellos quienes brindan un trato directo a nuestros comensales y representan el primer contacto que estos tienen con la compañía.

Para continuar con el trabajo planteado, según estudios comprendidos, tenemos variables que nos ayudarán en esta investigación. Nos referimos a la cultura y al comportamiento organizacional. Enfocándonos en el ámbito internacional, observamos que estas variables influyen de manera gradual y estarán ligadas a los éxitos o fracasos de una organización. En el ámbito nacional, a raíz de estudios de las variables mencionadas, cabe resaltar que son relevantes tanto para organizaciones privadas como públicas, y cómo estas contribuyen significativamente a alcanzar sus objetivos. Estamos hablando del sentir, interactuar y pensar de nuestros colaboradores, lo cual, a través de sus valores, normas, procesos de comunicación y relaciones interpersonales, da forma a la cultura organizacional. Esto debe estar alineado con las metas y objetivos de la industria en la que se desarrolla. Este aspecto es una ayuda continua tanto para el personal como para la empresa, ya que influye en cómo se desempeña una persona en un lugar y cómo el lugar se preocupa por ayudarla a alcanzar sus objetivos.

En la realidad, verificamos que algunas entidades no están enfocadas en la gestión del talento humano, ya que no se preocupan detalladamente por involucrar a sus clientes internos. Lo que se necesita es medir las capacidades de los colaboradores continuamente para que se sientan parte integral de la organización y perciban que la empresa se preocupa por ellos. No solo se trata de reconocer sus opiniones o escucharlos, sino también de brindarles incentivos

y proponerles metas personales, como un posible ascenso, para asegurar una mejor motivación. Según una publicación realizada por el diario Gestión (2017), una consultora internacional llamada DELOITTE, en su informe sobre tendencias globales sobre el capital humano, destaca la importancia del compromiso y la cultura en las empresas. También enfatiza en que las empresas deben fomentar estrategias de experiencias y retención del colaborador para atraerlos y fidelizarlos, haciéndolos parte de la cultura. Asimismo, subraya la importancia de que las empresas tomen mayor consideración al estudio y la medición del comportamiento organizacional. Lo que se busca es proporcionar esta herramienta, y se debe realizar esta medición al menos anualmente para obtener resultados verídicos. Sería más recomendable tener resultados trimestrales para mayor precisión y realismo. En la localidad, contamos con muchos restaurantes o cadenas que brindan atención y una buena calidad de producto en el distrito de Comas. Nuestro principal objetivo es involucrarnos con el cliente interno, ya que sabemos que la cultura y el comportamiento son determinantes en una organización. Hay varios aspectos que involucran a nuestro cliente, como el salario que perciben, su nivel de motivación o satisfacción en el centro de trabajo, y si en algún momento se han sentido incapaces o desmotivados. Buscamos fortalecer la cultura y crear lazos entre los colaboradores y el empleador, para que la organización tome mayor consideración de sus opiniones, generando así un impacto positivo y productivo.

Por lo comentado anteriormente, se plantea este problema general ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023? También se tienen los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?

Con respecto a la investigación se avalará de manera teórica, se planteará un marco teórico y también conceptual de sus variables, todo lo recopilado será de revistas científicas y autores relevantes para la investigación. De la misma manera tiene una justificación práctica porque se solucionará la interrogante planteada, lo cual generará un impacto sobre su comportamiento y cultura organizacional y como esto ayuda a sus colaboradores de la cadena de restaurantes de comida rápida en el distrito de comas en el presente año. También de forma metodológicamente porque las actividades que se realizarán se tomarán en cuenta las practicas que se necesitan para desarrollar una investigación científica y de esa manera poder comprobar las variables del estudio presentado.

El objetivo principal de esta investigación es: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Así mismo tenemos los objetivos específicos: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas 2023.

Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Luego de plantear los objetivos se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa en el impacto de la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023, y se tienen las hipótesis específicas que son: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el

comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Existe relación significativa en el impacto de la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Existe relación significativa en el impacto de la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se cuentan con distintas percepciones de ciertos conceptos, los cuales se van a emplear en la investigación; Es importante dar a relucir y acentuar las investigaciones previas relacionadas al tema tanto en el ámbito internacional y de la misma manera en el ámbito nacional, como los siguientes enunciados.

Monteiro et al (2023) En su trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar si tiene afluencia de los controles formales sobre la motivación intrínseca moderada por la cultura organizacional en una empresa familiar. Se realizó una encuesta a 102 de los trabajadores. Se tuvo como resultado el $Rho= 0,283$; p -valor= 0.00 Lo cual tuvo como resultado que los controles formales influyen positivamente en la motivación que es impulsado por cómo te gusta el lugar en el que te desempeñas, nos apasiona y por el gusto de estarlo, hace que influya positivamente en el lugar donde se encuentra y esto es de gran ayuda para las empresas que son formadas por miembros de la familia.

Ybañez et al (2023) Para estos autores que hicieron una investigación lo cual tuvo como principal objetivo definir si hay relación entre el comportamiento y la productividad corporativa. Lo cual tuvieron una investigación no experimental y descriptiva correlación. Utilizaron un cuestionario y como muestra fue de 70 colaboradores. Correlación de Spearman fue $Rho=0.840$ y p - valor= 0.01. Se encontró que existe fuerte relación de las variables es positivo fuerte según la correlación y quiere decir que se acepta la hipótesis. Donde se concluyó en la investigación que mientras mayor sea el comportamiento se tendrá una excelente productividad dentro del centro de trabajo.

Surquillo (2021) En su investigación nos brindó la importancia en vincular las agrupaciones en la construcción del trabajo y el comportamiento de ellos. Se realizó cuantitativa y se realizó a con 20 profesores. Esta investigación tuvo como finalidad. Que se debe generar una retroalimentación y capacitación al maestro de procesos para que ello pueda trabajar dentro de un grupo y lograr una manera super favorable dentro de la organización. Lo cual se tuvo como correlación de 0,897 y p -valor de 0,001 afirmando su hipótesis planteada.

Mantilla (2021) Para el autor en su investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación entre la cultura y la percepción de los colaboradores con

respecto al clima corporativo en los administrativos de una universidad particular. Lo cual tuvo como parte de la investigación a 100 colaboradores del área plasmada $Rho=-0,327$ lo cual existe una correlación negativa moderada entre las variables plasmadas, a lo que nos concluye entre menor sea la cultura organización mayor será la percepción del nivel del clima. Con respecto al p-valor $=0,001 <0.05$. Lo cual se concluye es que si se tiene una excelente cultura dentro de la organización se tendrá una mejora gradual con respecto a su clima laboral es importante que los colaboradores se encuentren satisfechos dentro de su centro de labores.

Panti (2021) Para este autor en su investigación planteó ciertas teorías referentes a la cultura organizacional, lo cual una de las recolectadas fue por Meyer y Allen los cuales cuentan con dimensiones sobre: Afectivo, continuidad y normativo dándole un enfoque en el tema de la gestión en recursos humanos. Con respecto a su investigación fue cualitativa de tipo aplicativa. También empleó un cuestionario con la finalidad de estudiar sus variables y dimensiones. En $rho= 0,862$ y $p\text{-valor}=0.00$ lo cual se confirma que acepta su hipótesis a favor de su investigación.

Uribe (2020) En su investigación tuvo como objetivo determinar sobre el comportamiento organizacional y la efectividad dentro de una comisaria en una provincia del Perú. Su trabajo fue correlacional y tuvo una muestra de 96 efectivos policiales. El comportamiento organizacional está relacionado directamente con la efectividad de la comisaría de Moyobamba San Martín. ($Rho (0.629)$, $p<(0.01)$).

Pérez (2019) Para este autor tuvo como objetivo en describir que relación tienen sus variables planteadas respecto a los docentes de una institución educativa. Su trabajo fue cuantitativo, se realizó un cuestionario que tuvo como 42 preguntas en total de las dos variables y fue realizado por la ayuda de 79 profesores del centro educativo. Tuvo una confiabilidad $0,939$ dado que es totalmente positiva. Tuvo una validación de expertos de 85% lo cual tuvo una relación favorable entre las dos variables que se investigó $Rho=0.826$ y $p\text{-valor}=0.00$ lo cual nos da la presencia de una cultura empresarial adecuada. Se

destaca que tan significativa es la cultura en promover el comportamiento de forma positiva en la institución educativa.

Carbajal (2019) En su investigación la cual fue determinar si existe relación entre la cultura empresarial y la excelencia de servicio de un restaurante en la ciudad de Trujillo. Se encuestó a 184 comensales que asistieron a dicho restaurante. Lo cual también se tuvo una relación positiva entre las variables lo cual $p\text{-valor}=0.00$ y $Rho=0.924$. Lo que concluyó si cuenta con una excelente cultura organizacional se tendrá un óptimo servicio al comensal, todo se encuentra ligado.

Sagastegui (2019) El autor en su trabajo de investigación fue aplicada, descriptivo y diseño correlacional transeccional, su objetivo principal es si existe relación entre las variables que describe en su trabajo de investigación en los profesores de un centro educativo. Parte de la muestra fueron los 53 profesores de todos los niveles del centro institucional, se tuvo un cuestionario donde se tuvo 58 preguntas distribuido en dos variables. En sus resultados se tiene que la correlación es $Rho=-0.020$ una correlación negativa muy baja y $p\text{-valor} = 0.889$ es mayor a la significancia. Lo cual tuvo como resultado que no existe correlación significativa entre la variable comportamiento y las dimensiones de satisfacción. Nos quiere decir que cada variable es independiente a la investigación no existe concordancia.

Alarcón y Cubas (2018) Para estos autores en su investigación tuvieron como objetivo Establecer si existen relación entre las variables que se mencionan. Lo cual fue una encuesta que se realizó a los 313 empleados. Lo cual nos brindó una dependencia en ambas variables plasmadas. Lo cual tuvo un nivel de significancia menor a lo establecido que fue $p= 0.01$ lo cual se tiene una verdadera correlación entre las variables presentadas, lo cual se confirma que si existe relación entre las variables que nos plantea el autor. Entre mejoran las dimensiones culturales se tendrá una mejora correlativamente en el bienestar laboral.

Meléndez (2018) En su investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre sus dos variables que nos presenta en una empresa de toldos Conco. La muestra fue conformada por 20 colaboradores de dicha empresa. Su

muestra fue Censal, dado que todos participaron. Se generó un cuestionario para ambas variables. En sus resultados tuvieron $Rho=0,976$ y $p\text{-valor}=0.000$ lo que determinó que tienen altamente correlación significativa entre las variables de investigación comportamiento y satisfacción laboral.

Arboleda y López (2017) Con respecto a su artículo de investigación ambos autores propusieron en describir como la cultura se convierte en una conciencia colectiva y que es colaborativa por todos los integrantes de una corporación. Para llegar a este resultado tuvieron que hacer una investigación descriptiva cuantitativa, emplearon una encuesta con una escala de medición Likert. La muestra consistió en 224 unidades de análisis. Se realizó pruebas de Chi – cuadrado que se consideró como $p\text{-valor}$ menor a 0.05. Los investigadores aplicaron estadística descriptiva para analizar los resultados obtenidos. A raíz de este análisis, se concluyó que la cultura dentro de una organización es el conjunto de creencias, valores y comportamiento compartidos, los cuales son definidos por una alta dirección y que estos se manifiestan dentro de la estructura organizacional. En conclusión, el estudio nos indica que la cultura empresarial es una percepción colectiva y que colaborativa por toda la empresa. Además, destaca la importancia de la alta dirección y la estructura organizativa en la definición de la cultura, así como el impacto del clima organizacional en el logro de los objetivos institucionales.

Rojas y Távara (2017) Estos autores hablan sobre el tema de la cultura organizacional con respecto a cómo los colaboradores se sienten dentro de su centro de trabajos. Lo que tuvo como objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. Su investigación fue cuantitativa. Estuvo formado por 124 colaboradores. Salió en sus resultados que hay correlación de ambas variables saliendo una significancia menor a 0.05% que fue de 0.001 y los cuales tuvieron por cada dimensión de las variables $Rho=0,814$. Lo cual se concluye que entre mayor sea la cultura dentro del trabajo mayor será la percepción de estos al permanecer dentro del trabajo y a gusto dentro de ello.

Calderón y Quispe (2017) En su investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación entre la cultura corporativa en la productividad de los colaboradores del área de comedor y bar de restaurantes de cuatro tenedores

de la Ciudad de Arequipa es positiva. Tuvo como muestra a 46 colaboradores del restaurante. y se tuvo una correlación de $Rho=0,585$ tuvo una correlación positiva considerable con la variable y $p\text{-valor}=0.036$ que es menor a la significancia. Lo cual concluimos que existe relación entre las variables, Nos brinda que los clientes internos se encuentran comprometido con la organización y de igual manera su productividad es óptima y existe eficiencia.

Miranda (2016) En su investigación tuvo como objetivo confirmar si la influencia del liderazgo con la cultura organizacional de un colegio de Trujillo. Se tuvo un trabajo cuantitativo, lo cual fue conformado por 84 colaboradores de la empresa. Se tuvo un resultado descriptivo que tipo de cultura organizacional cuentan en su varianza tienen como fuerte a un 55.6%, en medio 56.1% y débil de 1.8%, lo que nos indica que prevalece la cultura organizacional fuerte dentro de la institución educativa. En su investigación se realizó el Chi- cuadrado y se tuvo $p= 0.00$ siendo menor, lo que se concluye es que el liderazgo influye evidentemente en la cultura empresarial dentro del colegio privado.

Para García (2016) En su investigación como objetivo fue Establecer si existe relación entre la cultura corporativa y la satisfacción en su centro de trabajos de los servidores públicos de una institución. La investigación fue cuantitativa, lo cual tuvo un cuestionario de 36 preguntas por las dos variables plasmadas. Como resultado se tuvo una correlación $Rho= 0,899$ y $p\text{- valor } 0,01$, lo que nos Brinda que existe una relación positiva alta entre ambas variables. En conclusión, sobre la investigación mientras los encargados dentro de la institución desarrollen una efectiva cultura organizacional, podrán tener éxito con respecto a la satisfacción dentro de la organización.

Félix (2016) En su estudio de investigación tuvo como objetivo es establecer si existe relación la cultura con el desempeño laboral dentro de una municipalidad. La muestra se realizó a 110 colaboradores, lo cual se hizo una encuesta para la recolección de datos para la investigación. Se realizó una correlación de $Rho=0.921$ y $p\text{-valor}=0.000$. Lo que se concluye que existe relación significativa entre las variables, indicando que mientras mas fuerte sea la cultura dentro de la organización, los colaboradores demostrarán mayor el desempeño en el trabajo, con efectividad y productividad.

Ríos (2021) Para su investigación tuvo como objetivo determinar si tienen relación la dirección del conocimiento y la cultura empresarial de una empresa. Para ello se realizó un cuestionario para ambas variables. Se les realizó a 76 colaboradores de la empresa. Se tuvo $Rho = 0.752$ lo cual tiene correlación positiva muy fuerte y tiene un $p\text{-valor} = 0.00$ lo cual se acepta que existe relación entre las variables. Lo que se concluye a que mientras mayor sea el enfoque del conocimiento entre la persona quien dirige la organización mayor será la cultura en el trabajo y se tendrá en mente la misión de esta.

Opoku et al. (2022) Los autores evaluaron los efectos interactivos sobre la cultura empresarial y como este repercute sobre el comportamiento de los trabajadores de un banco en Ghana. Cual tuvo un estudio transversal y descriptivo. Se tuvo como muestra a 339 colaboradores que pertenecen a la empresa. A esta investigación se tuvo un análisis de regresión, lo cual se indico que las tres dimensiones de las variables tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores, lo cual acepta la hipótesis. $Rho = 0,316$ y $p < 0,05$. Lo que se obtuvo como análisis es que la cultura organizacional ayuda de gran manera al desempeño de los colaboradores, y la implementación de la cultura empresarial ayuda a optimizar el desempeño. En conclusión, la cultura corporativa si genera impacto sobre el comportamiento de los colaboradores del banco.

Cho, M., & Yoo, J. J. E. (2021). En su artículo científico nos indica sobre presión del cliente y empleado del restaurante creativo verde y sobre el comportamiento según los efectos de mediación en serie sobre normas éticas en los restaurantes. Por hoy se sabe que los consumidores tienen en mente sobre el medio ambiente y como las empresas están ayudando a frenar el calentamiento global. Lo que cuenta el estudio como objetivo investigar sobre el comportamiento creativo ecológico involucrando a factores organizacionales, como persona y externos. En su investigación tuvo como resultado una correlación $Rho = 0.434$ lo que nos da una correlación positiva media y $p\text{-valor} = 0.001$ que se acepta la hipótesis planteada. Concluyendo que Este hallazgo resalta la importancia de incorporar el papel de los clientes como un factor importante, dado que los clientes imparten presión dentro de la estructura de un restaurante de esa manera incitar la pasión en los empleados con respeto al modo Green.

Koutroumanis et. al (2015) En este artículo se tuvo como evidencia que la cultura empresarial y un modelo de compromiso que ha sido adaptado para restaurante de comidas informales. Lo que involucra a ello el comportamiento y la amabilidad, esto se relaciona al verificar cual es el comportamiento de estos y que tan comprometidos se encuentran en el restaurante. De esta manera verificar si todo esto promueve una productividad y una excelente calidad de servicio. Ellos tuvieron resultados correlacional $RHO= 0,66$ lo cual es una correlación positiva considerable y p-valor de 0.01 siendo menor. Lo cual se acepta la hipótesis planteada para la investigación aceptando que existe relación entre la cultura empresarial y el modelo de compromiso.

Chávez et al. (2022) El CO son las actitudes de las personas dentro de una organización en cualquier ámbito que se encuentre. Donde también es un lugar de conocimiento lo cual involucra la psicología y la administración, lo cual pretender dar luz en las áreas administrativas empresariales para que estas se encuentren organizadas, productivas y a su vez den relaciones productivas y de armonía en su organización

Para Mena (2019) Hablar sobre cultura empresarial no es restringirse a la identidad corporativa o a la ideología individual o tal vez algún método de dirección, sino que es algo que abarca y también ayuda, Lo que involucra a un cliente interno como a la externo, ya que se construye socialmente.

Farrell (2018) Al hablar sobre la cultura organizacional es involucrarnos a saber cómo las personas se comportan dentro de su centro de labores. para ello se conoce como el pasado de una organización y como esta ayuda a que se actualice en el tiempo. En pocas palabras se trata de lo que se debe hacer en una organización. Lo que nos lleva a comprender como es la estructura dentro de una organización, sobre la eficiencia, sobre las líneas jerárquicas, llegar juntos a la misión de la empresa y de esa manera tomarla como un apoyo y avance de una empresa.

Bacila & Titu (2018) La representación de la cultura empresarial es la lucha de la empresa al adaptarse a través de los cambios, y esto genera algunas características culturales, no con el fin de resaltar algunas cualidades y para competir con otra organización sino también para seguir manteniéndose en el

mercado que cada vez es más exigente y de esa manera tener una evolución positiva.

Según Hellriegel y Slocum (2004) Para el autor la cultura empresarial es el conjunto de todas las creencias, actitudes y comportamientos que son adquiridos por todo los que se encuentran dentro de una organización y de esa manera ayudan a fortalecer en el lapso del tiempo.

Valle et. al (2017) Para estos autores nos indican que el conjunto de principios, costumbres y tradiciones lo que son compartidos por todas las personas que están dentro en una organización. La cultura organizacional comienza con la cultura individual para esto plasmarlo a todos los miembros de una organización.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017) Para este autor, es una práctica adquirida por los miembros de una organización, lo que se diferencia de las diferentes empresas. Para él, es un estilo de vida sobre el conocimiento compartido donde cada integrante de una cadena de comida rápida se distingue de las demás.

Así mismo Adler y Marquardt (2005) Para estos autores se refiere a que es un conjunto de normas y reglas que se encuentran forjada y que comparten sobre como deberían comportarse, así como una mezcla de valores sobre lo que realmente importa en una organización.

Alles (2019) En cualquier organización sea cual sea el rubro en la que se manifieste las personas interactúan, No importa la cantidad pueden ser un grupo o individualmente y cada una de estas cumplen un rol dentro de la organización, tampoco define que el interactuar el nivel dentro de la organización, entre jefes o subordinados o empleados y cada una de estas personas tienen comportamientos diferentes y no siempre van a tener las mismas actitudes, ya sea en lo que se esté desempeñando. Y la colectividad de todos estos comportamientos, causas e interrelaciones se les denomina comportamiento organizacional. Por otro lado, tenemos a Robbins (2018) el cual explica que la cultura organizacional es el producto de como inviertes tu tiempo dentro de una organización y de los años transcurridos dentro de esta, lo cual ha ayudado en forjar los valores y creencias. También contamos con la apreciación de Vargas y Mora (2017) que indica que nuestra variable, puede definirse a partir de niveles, las que se componen de características y tienen un valor agregado con

la empresa, sobre el clima y la manera de como estos resuelven los problemas, lo que asocia con las experiencias de las personas, sobre sus valores y las exaltaciones de éstos. Lo cual nos brinda que la cultura es fundamental y que sea enfocada por los líderes de las organizaciones. Existen varios fundamentos teóricos sobre la variable que nos encontramos investigando. Tenemos al modelo de Denison (1984) El autor nos indica que al estudiar sobre la cultura empresarial engloba ciertas mediciones sobre el desempeño. Y de como esto ayuda en la productividad, ventas, inversión dentro de la empresa. Y como los colaboradores se encuentran satisfechos con la innovación y la calidad que se brinda. Esto ha sido desarrollado con la ayuda de investigaciones a través de los años. Y que tienen como fin identificar como esta variable de cultura organizacional ayuda a determinar ciertas cualidades que son de ayuda para la ejecución de su trabajo. Según el autor cuenta con las dimensiones de adaptabilidad, consistencia, involucramiento y misión. Según Handy (1993) Nos indica que cuenta con un modelo en el cual recauda ciertos supuestos filosóficos que han sido relacionados empíricamente y sobre la administración de ello, lo cual se cuenta con una guía que permite reconocer ciertos tipos de cultura según el rol que se asume dentro de la empresa. Se cuenta con la variable cultura lo cual el modelo se centra en las relaciones personales que se puede dar entre la cabeza de una organización y sus colaboradores. También se logra verificar ciertas limitaciones conceptuales de las variables. Lo que se cuenta con un estudio de interés por encontrar relación.

Zaderey y Bonavia (2016) Para estas autoras nos indican que la cultura organizacional, cuenta con una guía y lo hacen saber a través de diferentes organizaciones. Lo cual ellas nos indican que existen herramientas que ayudan a resolver ciertos conflictos que suelen pasar dentro de una organización y de cómo captar a los nuevos ingresos, ayudándoles, brindándoles una cálida bienvenida y siéndoles partícipes de la organización. Y como la cultura juega un papel principal dentro de la empresa. Lo que tenemos como aliados son: la cultura constructiva, la cultura pasivo – defensiva y cultura agresivo – defensiva. Zaderey y Bonavia (2016) Al expresarnos sobre la cultura constructiva en una organización se centra en construir relaciones positivas, fomentar la colaboración y crear un ambiente donde los empleados puedan crecer y

prosperar tanto a nivel personal como profesional. Con respecto a la dimensión planteada nos ayuda a reconocer los logros y propósitos de los colaboradores, estimulando también el crecimiento personal y esto es una manera de motivación como persona. Que la empresa siempre busque el beneficio de logro, reconocer las buenas acciones y el trabajo realizado, tener una retroalimentación y valorar sus objetivos propios de los colaboradores y que estos puedan cumplir desafíos y puedan salir airoso ante un conflicto o problema que se presente. Como parte de los indicadores también se cuenta con la autorrealización, para los autores se debe reconocer las habilidades de nuestros colaboradores, brindándoles incentivos, algún reconocimiento verbal para que ellos se sientan motivados de que el trabajo, los toman en cuenta. También nos da a conocer que los colaboradores deben pensar en su mejoría personal, con sus habilidades ayuden a la organización a compartir ciertos criterios o intereses para que ellos puedan tener un desarrollo óptimo. Y eso es parte de la autorrealización como persona, ser más humanista, es ahí donde las empresas se dan cuenta de las herramientas y que beneficios se les están otorgando a sus colaboradores para tener un ambiente más armonioso y productivo. A esto se suma también la cultura de afiliación, lo que se busca es complementar a los colaboradores, aceptarlos y que estos sean empáticos ante las necesidades que pueda haber en la organización. Lo que nos da entender sobre la cooperación entre los miembros de la organización y a los demás.

Zaderey y Bonavia (2016) tenemos la segunda dimensión planteada por los autores que es Cultura pasivo – defensiva es la identificación de la cultura organizacional es fundamental para comprender cómo la organización aborda los desafíos y las oportunidades, y para implementar estrategias efectivas de desarrollo organizacional. Parte de esta dimensión es evitar confrontación dentro del lugar de trabajo y cumplir cada orden sin cuestionar absolutamente. Como toda empresa tiene políticas y reglamentos, lo que se busca es acatar ciertas normas y si estas no están siendo obedecidas serán sancionadas y a su vez no son reconocidos en la cultura organizativa, su principal componente es la aprobación a pesar de los diferentes conflictos. Por consiguiente, para que un clima laboral sea firme se debe tener conversaciones tanto buenas como incómodas de esa manera evitar algún enfrentamiento y si se tiene alguna

crítica se debe afrontar con un bien constructivo. A ello también se suma la cultura convencional, lo cual se basa en realizar mandatos entre jefe y subordinado sin decir absolutamente nada, solo seguir el orden de lo indicado sin colocar tu punto de vista, tiene buenos resultados y en la mayoría de las organizaciones les funciona hasta el momento. También la dimensión cuenta con la cultura de dependencia. No tiene mucho de diferencia con la cultura convencional, pero se tiene que cumplir las órdenes acatadas por el jefe o por una persona de mayor rango sin cuestionar nada. También se une la cultura de evitación, las personas pueden sentirse incómodas al abordar problemas directamente y, en cambio, optan por ignorar o eludir situaciones conflictivas.

Zaderey & Bonavia (2016) Teniendo en cuenta la última dimensión sobre cultura agresivo – defensiva es fomentar un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Esto puede implicar implementar estrategias de desarrollo organizacional que fomenten la comunicación abierta, la colaboración y la resolución constructiva de conflictos. La promoción de un enfoque más constructivo y orientado al equipo puede mejorar la eficacia y el bienestar en la organización. Pero teniendo en cuenta esto, el principal error es las críticas dentro de una organización que juegan un papel super importante. Así sean pequeños generan relaciones rotas y también generan ansiedad. Y de como estos participantes sienten una influencia con respecto a la confiabilidad según el grado de autoridad dentro de organización. Sobre ello, se encuentra cierta oposición, suele ganar algún reconocimiento por sus jefes, y bueno se vuelve más notorio las debilidades de otros miembros. De esa manera se brinda el poder a las personas, de tener que avisar por cada información o cada error o manejo de la organización, y que estos cumplen sus exigencias de los directivos o a quienes se dirigen como jefes, lo cual se pierde toda democracia de una empresa y se vuelven autoritarios. Parte de los indicadores de esta dimensión tenemos a la cultura competitiva, quede motivar y estimular la excelencia, también debe ser gestionada de manera que no se convierta en un ambiente donde la competencia se vuelva perjudicial o se creen tensiones excesivas entre los miembros de la organización. Además, se deben mantener valores éticos y un sentido de colaboración para garantizar que la competencia sea saludable y contribuya al éxito general de la organización. Cerrando con ello tenemos la

cultura perfeccionista, puede estimular la calidad y la mejora continua, también puede tener desafíos. La presión constante para alcanzar la perfección puede llevar al agotamiento y al estrés, y la falta de tolerancia para errores puede frenar la creatividad y la innovación. Lo que no debe desviarse a los principios y propósitos que cuenta la organización.

Por el lado de Mukhtar et al. (2020) Para estos autores nos indican que el comportamiento organizacional o empresarial tiene como trascendencia tres niveles: Cosas convencionales que pasan en el trabajo y que de alguna manera influyen a que una persona se convierta en un miembro dentro de la organización o tener el carácter para un liderazgo donde se puede tener más compromiso y eso involucra llevarse bien con los demás colaboradores, no dejando de lado al hacer un buen trabajo, al controlar sus emociones o estrés, tomar decisiones que sean efectivas e involucrar en el trabajo en equipo.

Así también Chiavenato (2007) Para el autor, referirse a la cultura empresarial sobre sus normas no formales, no escritas y que de alguna manera dirigen al comportamiento de los miembros de una organización diariamente y que también son llevados a tener acciones para tener planeados sus objetivos organizacionales. Lo que este conjunto de creencias y hábitos son establecidos por valores, experiencias, expectativas y normas que comparten todas las personas que se encuentran dentro un centro de labores. En pocas palabras la cultura organizacional refleja la mentalidad poderosa de una organización.

García y Flores (2017) Se destaca que la cultura organizacional de un ente público en Perú se enfoca principalmente en las tareas en lugar de en las personas; la burocracia y la racionalización crean un compromiso normativo caracterizado por comportamientos responsables y comprometidos exclusivamente con la ejecución de las funciones.

Alcalde (2009) Para el autor nos afirma que cada colaborador es un proveedor interno y también un cliente interno de un equipo de trabajo, con su principal objetivo de brindar un producto o servicio para complacer las necesidades de los clientes. No importa en que entidad o corporación se encuentre el colaborador, sabemos que es el pilar de una organización y que debemos cuidar su tranquilidad para que pueda ser más efectivo y productivo porque una persona

motivada hace muchas cosas posibles dentro de su organización y en su ámbito personal.

Chiavenato (2017) Nos indica que es el estudio relacionado entre la persona y grupos de personas que lo conforman, y que se encuentran dentro de una organización. Lo cual analiza diferentes factores como sociales y también ambientales que suelen influir en la manera en que los colaboradores trabajan dentro de una organización. El autor nos brinda tres dimensiones: Macro perspectiva, perspectiva intermedia y micro perspectiva. La primera dimensión se centra en entender el funcionamiento y comportamiento de una organización como si fuera un organismo completo, considerando todos sus componentes y procesos en su conjunto. La segunda dimensión es la relación de las dos perspectivas se enfoca en el nivel intermedio de análisis, estudiando el comportamiento de los grupos o equipos dentro de una organización y actuando como un puente entre las perspectivas micro y macro del comportamiento organizacional. La última dimensión la perspectiva micro del comportamiento organizacional se sumerge en el análisis psicológico de los empleados a nivel individual, explorando aspectos como personalidad, motivación y satisfacción laboral para comprender cómo estos factores influyen en el comportamiento y el rendimiento en el entorno organizativo.

Amorós (2007) Para este autor describe que el comportamiento empresarial cuenta con metas importantes: Describir, en como ellos verifican o se conducen las personas; Comprender, Explicar como ellos actúan; Predecir, como ellos serán en el futuro o como estarán en un largo plazo; y Controlar, tener criterio para tomar decisiones justas y necesarias para manejar ciertas situaciones de las personas.

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

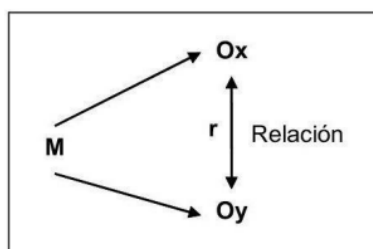
3.1.1 Tipo de Investigación

En la presente investigación se tiene un enfoque cuantitativo. Para Hernández y Mendoza (2018), Para el estudio de este enfoque se cuenta con un grupo de procesos, los cuales permiten comprobar ciertos supuesto, también en este enfoque se utiliza la estadística, lo cual nos ayudó a estandarizar los resultados y también acreditar las teorías existentes. Como es una investigación tipo básica, lo que se logra obtener un nuevo conocimiento y esto es parte de todo el conjunto de referencias o teorías para el conocimiento de nuevas investigaciones y se encuentre parte de corpus teórico para futuras investigaciones. (Rodríguez, 2011).

3.1.2 Diseño de Investigación

La investigación se realizará en diseño no experimental con el motivo de no modificar las variables ya planteadas, en conocimiento a la realidad la presente investigación. Lo cual la investigación tiene un camino cuantitativo no experimental presentadas como cultura y comportamiento organizacional los cuales tendrán y deberán interpretadas en números y porcentajes, también se enfocará en analizar y evaluar ciertas anomalías y variaciones acorde a la realidad presentada. Las investigaciones correlacionales informan sobre una factible relación entre ambas variables y los cuales se podrían manifestar en diferentes contextos. (Hernández et al) 2018.

Es decir, si hay Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.



Donde:

M: Colaboradores

Ox: Cultura organizacional

Oy: Comportamiento organizacional

r: Es la relación.

3.1.3 Enfoque de Investigación

En la investigación se tendrá un enfoque cuantitativo lo cual tendrá un análisis de impacto sobre la cultura organizacional con respecto al comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas en el presente año haciendo referencia explicado se cuenta con Hernández et al (2018) Indica que la recopilación de data es empleado en forma cuantitativa para así de esa manera evaluar la hipótesis presentada, lo cual será un estudio inferencial y descriptivo, y últimamente tener la autoridad de afirmar las teorías propuestas.

3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**3.2.1 Variable 1: Cultura organizacional**

Zaderey y Bonavia (2016) La cultura organizacional es un manual para ayudar a resolver ciertos conflictos que pasan en una organización, donde también podemos aprender de nuestro personal y captar su atención como parte de la empresa para la mejora continua.

3.2.2 Definición operacional

Esta variable será medida a través de un cuestionario de 20 preguntas que han sido elaboradas para hallar dicha variable. Con respecto a la cultura organizacional y que estas cuentan con 3 dimensiones que se encuentran implementadas en dicho cuestionario. (Anexo 1)

3.2.3 Escala de Medición

Escala ordinal

3.2.4 Variable 2: Comportamiento Organizacional

Es la indagación que agrupa a los individuos y a los grupos que conforman en una corporación. Lo que analiza los efectos de los factores sociales y

ambientales que influyen de manera positiva o negativa en la forma de trabajar de los empleados. (Chiavenato, 2017).

3.2.5 Definición operacional

Para la segunda variable será también medido por un cuestionario de 18 preguntas donde implican sus 3 dimensiones que han sido parte de la investigación. (Anexo 1)

3.2.6 Escala de Medición

Escala ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo

Así como nos indican Hernández et al (2014) al referirnos a población es “Es una agrupación de personas, argumentos o casos que deben tener relación a una serie de especificaciones” En la presente investigación se manejó a dos tiendas que son parte de la cadena en el presente Distrito, lo cual se tuvo una población de 100 colaboradores, el cual tuvo una muestra de 80 colaboradores, tanto en diferentes áreas (Producción, Servicio, Delivery y Gerencial)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = 100 colaboradores
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- $p = 0.05$
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- $d = 5\% = 0.05$
- $n = 80$ colaboradores

Tenemos a Ramírez (1999), Nos plasma que una población finita es aquella que todos sus elementos sean identificados por el investigador, por el punto de vista que se tiene como cantidad total.

3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se realizará una encuesta para de esa manera cuantificar los resultados sobre el impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en Comas 2023. La encuesta es la mejor técnica donde brinda mayor porcentaje y la más recomendada para la recopilación de las datos que van a hacer cuantificables, dado que se tiene una habilidad de organizar los resultados con tal precisión, mediante de una estandarización de las respuestas. (López y Fachelli, 2015).

3.4.2 Instrumento

Tamayo (2007), Se define como un apoyo o un conjunto de elementos que ayudan al investigador a llegar con la finalidad de obtener la información, de esa manera facilita la medición de estos.

Nos basamos en la investigación lo cual se usará un cuestionario como instrumento de medición de esa manera obtendremos las respuestas si existe relación entre impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023. Lo cual también cuentan con instrumentos normalizados para ambas variables lo que se adecuará al contexto de la investigación y se sujetará a un juicio para la validación de expertos. (Anexo 2)

3.4.3 Validez y Confiabilidad

Al referirnos sobre la validez nos indica que es procedimiento en el cual se acerca a la verdad de la realidad que nos ayuda a dar conclusiones e inferencias. Además, define en que todo este procedimiento sea genuino en los ítems que componen el instrumento de medición. En general es un instrumento de construcción y contenido. La validez de contenido, según Hernández et. al (2010), declaró que es el nivel de medida de cada componente que forma parte de un constructo.

Hernández et. al (2014) Nos indica que la confiabilidad se logra determinar a través de diferentes técnicas de estudio, es un instrumento que nos ayuda, nos

indica que al aplicar varias veces al mismo sujeto de estudio siguen produciendo resultados iguales. (Anexo 3 y 4)

3.5 Procedimientos

Se hará la recolección de datos, a través de una encuesta con el único objetivo es establecer el impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023. La encuesta será propuesta de 38 preguntas en su totalidad lo cuales serán 20 con respecto a cultura organizacional y 18 para comportamiento organizacional.

3.6 Método de análisis de datos

El método que se utilizará será de análisis, el cual es el grupo de métodos estadísticos que permitirán la descripción y también la interpretación cuantitativa de los datos que se conseguirá al realizar las encuestas a los 80 colaboradores de la cadena de comida rápida. Lo cual se hará una prueba de hipótesis se ejecutará a tras del programa estadístico SPSS versión actualizada. Que nos ayuda a trabajar con la prueba de r de Pearson para realizar la evaluación de una relación entre ambas variables brindadas, así también la prueba del coeficiente de correlación de Pearson para así probar la correlación de las variables plasmadas. (Anexo 5)

3.7 Aspectos éticos

En este punto tenemos algo relevante que es la confiabilidad de nuestra población que abarca y es participe de esta investigación, los cuales son los colaboradores de una cadena de comida rápida, lo cual tenemos en mente y que se les garantizó al no vulnerar los derechos principales. Se tiene en cuenta la definición de Zacarias y Supo (2020) Nos indica que los principios éticos de todos los participantes serán implementados con el único fin de estudio, por lo que cada persona brindó su consentimiento para que se pueda utilizar su información personal. De igual manera cada dato que será recopilado será presentado de la forma más verídica, dado que no tendrá alteraciones y será la percepción obtenida. Sabemos que la privacidad es un derecho cada información proporcionada, lo cual se puede definir como el primer factor con respecto al derecho humano, es una virtud del cual, las personas tienen la libertad de exceptuar o negar a otras personas, del conocimiento sobre su vida. (Estrada,

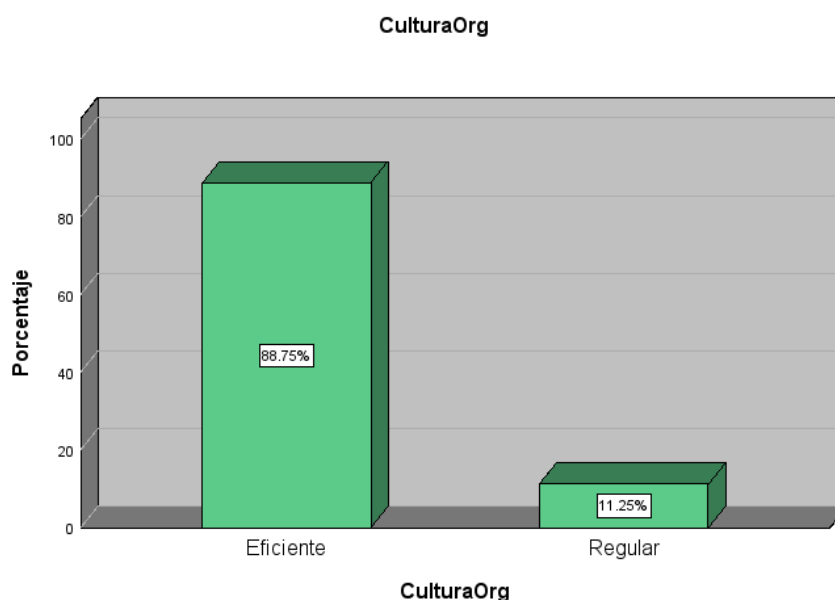
2004). Con respecto al bienestar social, es también definirla como la valoración que efectuamos de los contextos y el desenvolvimiento de estos dentro de la sociedad. Keyes y Ryff (1998)

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Frecuencias y Porcentajes de las Variables

Variable 1: Cultura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	71	88.8%
Regular	9	11.3%
Total	80	100%

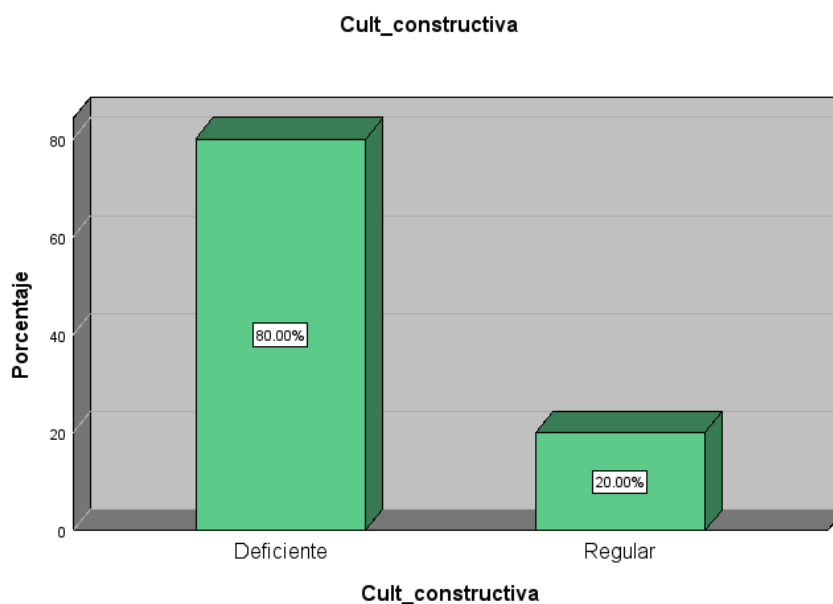


En la tabla 1 y figura 1, se observa que la cultura organizacional cuenta con una eficiencia adecuada (88.75%) dentro de los colaboradores, lo que significa que la empresa se ocupa de que los colaboradores se involucren fielmente a la marca, lo cual está generando un rango positivo dentro de ellos. Y solo el (11.25%) indica que es parte de su trabajo y lo que se involucra con respecto a la marca.

Tablas 2: Frecuencias y Porcentajes de las dimensiones de la variable Cultura organizacional

Dimensión Cultura constructiva de la variable Cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	64	80%
Regular	16	20%
Total	80	100%

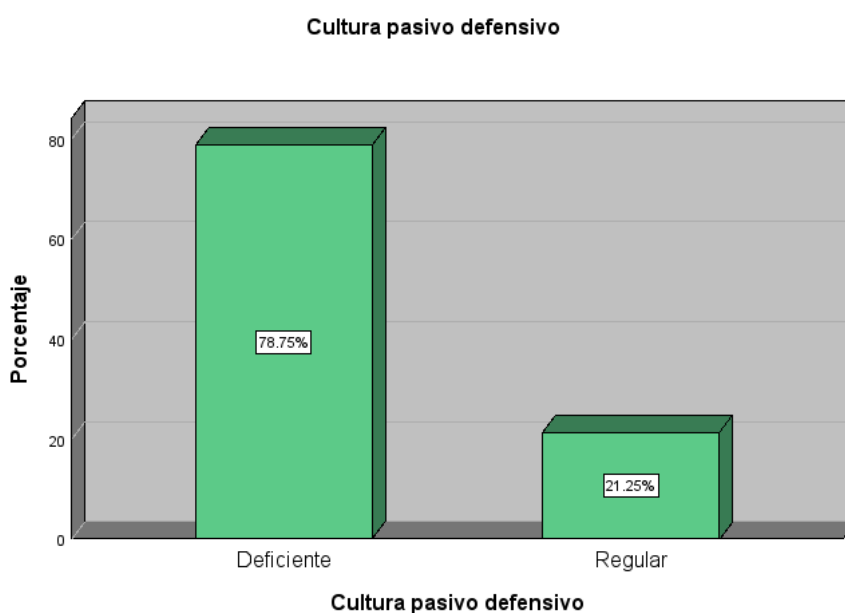


En la tabla 2 y figura 2, se observa que la cultura constructiva cuenta con deficiencia (80%) dentro de los colaboradores, lo que significa que la empresa no se está preocupando por el reconocimiento y la valoración de sus colaboradores. Y solo el (20%) Indican que no es tan relevante dado que, si se encuentran reconocidos, ya sea porque están haciendo un buen trabajo o simplemente con un agradecimiento al terminar sus labores.

Tabla 3: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Cultura pasivo – defensiva de la variable Cultura organizacional

Dimensión Cultura pasivo-defensiva de la variable cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	63	78.8%
Regular	17	21.3%
Total	80	100%

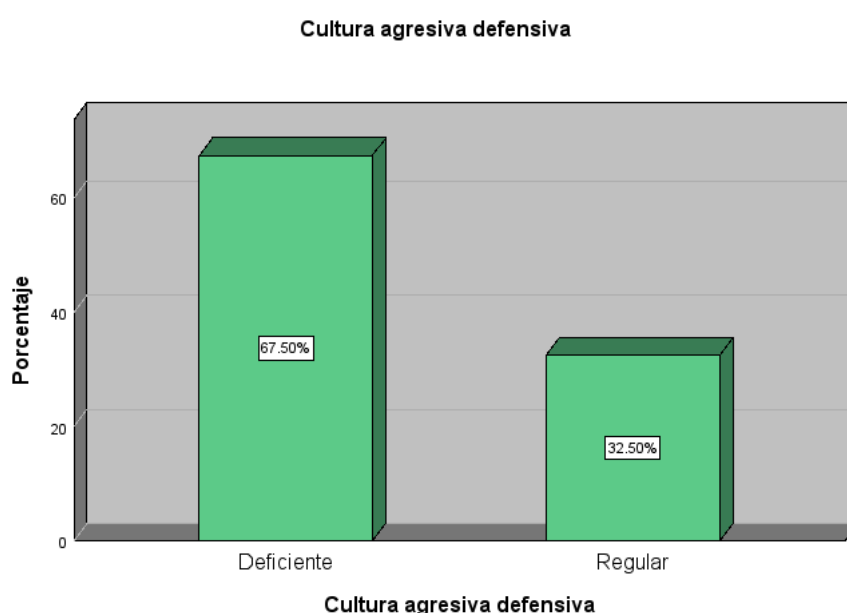


En la tabla 3 y figura 3, se observa que la cultura pasivo-agresiva cuenta con una deficiencia (78.75%) dentro de los colaboradores, lo que significa que en el entorno hay negatividad y malicia entre los mismos miembros de la empresa. Y solo el (21.25%) indica que no les parece relevante y que solo asumen su trabajo, porque es la realidad de todos los centros de labores. Como no afecta a la productividad ni a la manera de pensar de ello.

Tabla 4: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Cultura agresiva defensiva de la variable Cultura organizacional

Dimensión Cultura agresiva defensiva de la variable Cultura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	54	67.5%
Regular	26	32.5%
Total	80	100%

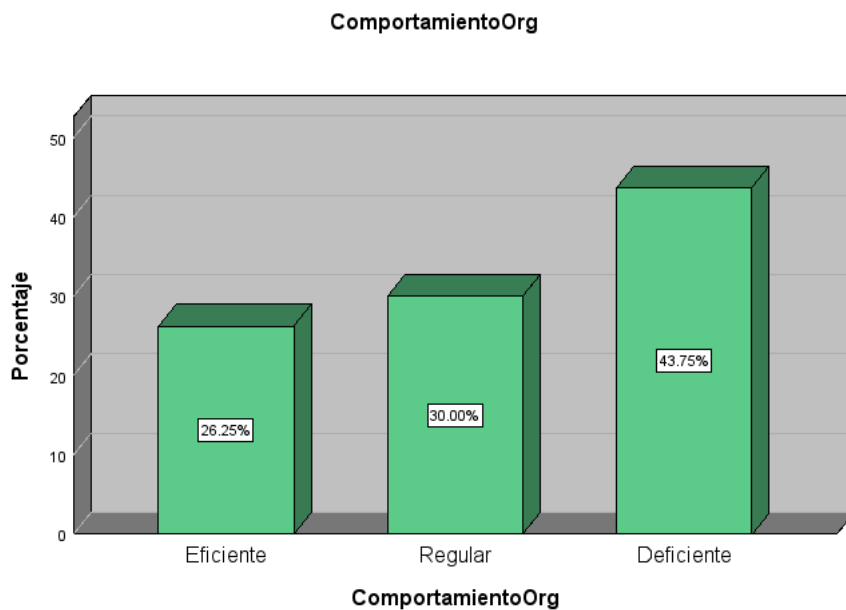


En la tabla 4 y figura 4, se observa que la cultura agresivo-defensiva cuenta con una deficiencia (67.50%) Lo que se puede percibir es que los colaboradores se sienten constantemente amenazados para ser promovidos de puesto o si cometen algún error como para perjudicarlos, lo cual se encuentran siempre a la perspectiva de la situación. Y solo el (32.50%) Indica que no hay ningún problema y que ellos cumplen su trabajo, porque es parte de su vida laboral y que deben estar siempre bajo presión en cualquier circunstancia en pocas palabras no les afecta.

Tabla 5: Frecuencias y Porcentaje de la variable Comportamiento organizacional

Variable 2: Comportamiento Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	21	26.3%
Regular	24	30%
Deficiente	35	43.8%
Total	80	100%

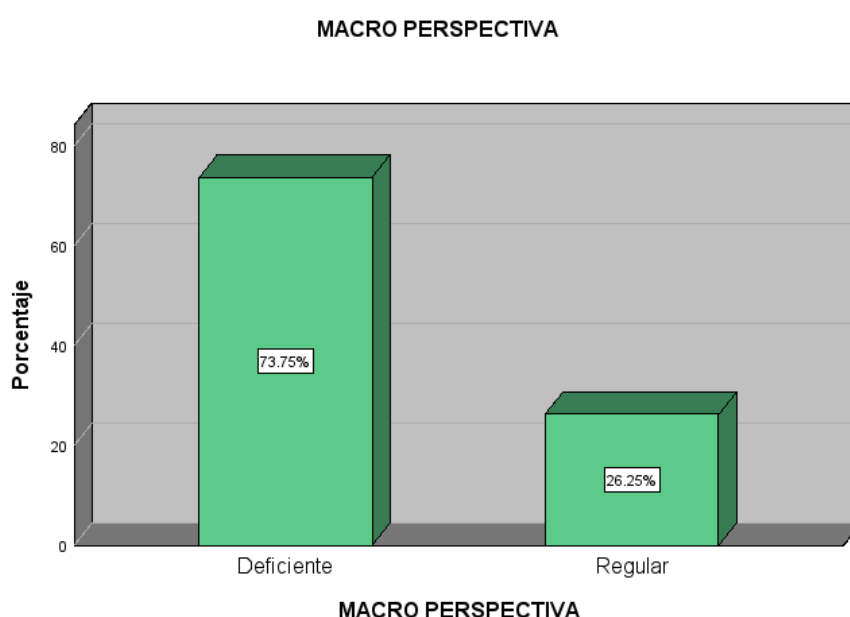


En la tabla 5 y figura 5, se observa que el comportamiento organizacional cuenta con un porcentaje de (43.75%) como deficiente dado que el comportamiento de los colaboradores no se encuentran identificados dentro de la cadena de restaurantes, el (30%) Se encuentran normal es parte del estándar dentro de una organización donde no encuentran diferencia alguna, y el (26.25%) que estos colaboradores se sienten comprometidos con todo lo que brinda la organización, tienen una motivación para que las cosas contribuyan de la mejor manera.

Tabla 6: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Macro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional

Dimensión macro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	73.8%
Regular	21	26.3%
Total	80	100%

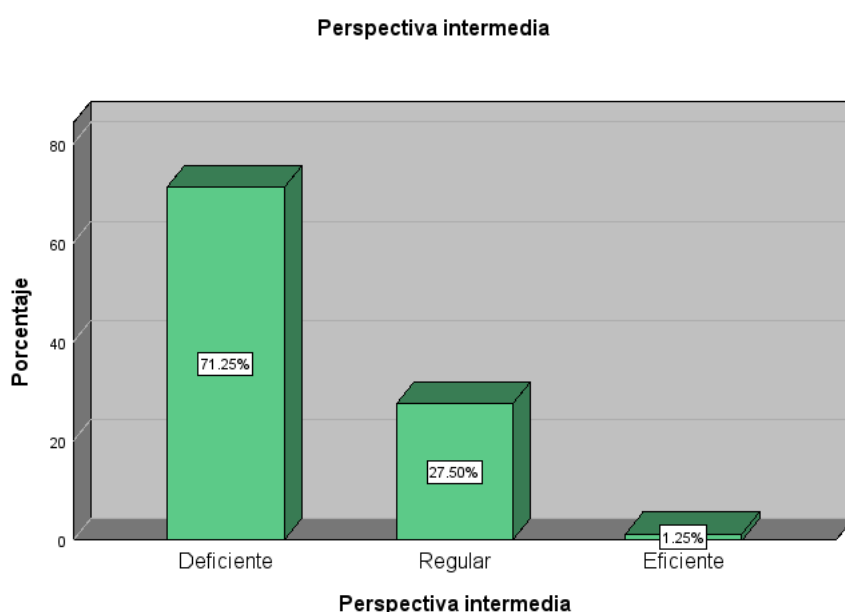


En la tabla 6 y figura 6, se observa que en la dimensión Macro perspectiva cuenta con un porcentaje de (73.75%) deficiente dado que los colaboradores indican que la comunicación no es efectiva, no hay alguna retroalimentación para mejorar sus habilidades, y también el liderazgo no se encuentra presente. Por otro lado, el (26.25%) Indica que los encargados o personas jefes de área asumen su posición y hacen lo mejor que pueden. No hay un tema de desinterés por su trabajo o por su personal.

Tabla 7: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión Perspectiva intermedia del Comportamiento organizacional

Dimensión Perspectiva intermedia de la variable Comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	57	71.3%
Regular	22	27.5%
Eficiente	1	1.3%
Total	80	100%

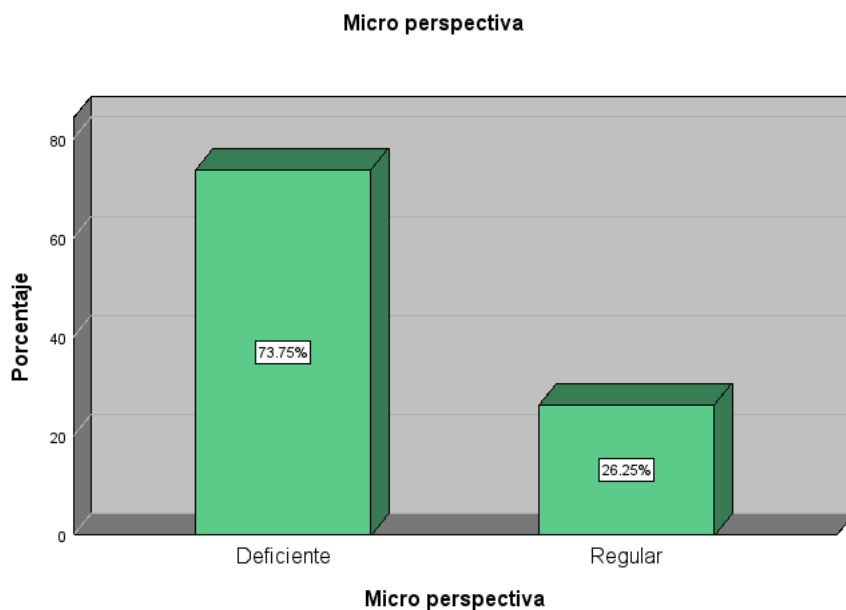


En la tabla 7 y figura 7, se observa que en la dimensión Perspectiva Intermedia cuenta con un porcentaje de (71.25%) Lo cual nos indica que los colaboradores ahora buscan su dependencia como, ya no hay ese interés de ayudar a tu compañero a que se desenvuelva mejor en el trabajo, porque tendría la posibilidad de un ascenso o ser reconocido por el encargado de la cadena, es por ello, que se limitan ayudar a sus compañeros y que cada uno trabaje en forma individual. Por otro lado, se encuentra con un porcentaje regular (27.50%) Lo cual indican que es relativo si ayudan o no, no es que alguien se beneficie y se llama empatía, y si están dispuestos ayudar. Seguido a ello tenemos (1.25%) en eficiente, nos indican que existen colaboradores de cada área que están dispuestos ayudar, tanto como los encargados de tienda para la mejora y productividad de la empresa.

Tabla 8: Frecuencias y Porcentajes de la dimensión micro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional

Dimensión Micro perspectiva de la variable Comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	73.8%
Regular	21	26.3%
Total	80	100%



En la tabla 8 y figura 8, se observa que en la dimensión Micro perspectiva cuenta con un porcentaje de (73.75%) deficiente dado que los colaboradores indican no se sienten a gustos, que tienen una percepción que el método de trabajo debería involucrar a todos por igual, no hay tema de interés y eso no ayuda a la productividad dentro de la organización. Por otro lado, el (26.25%) Indica que no hay ningún problema con su centro de labores, se encuentran tranquilos y de alguna manera eso promueve a que trabajen de la mejor manera, no se meten en líos ajenos y solo se enfocan en hacer su trabajo.

A. Pruebas de normalidad

Para determinar la prueba de hipótesis se ha previsto las siguientes medidas:

Ho: Los datos se aproximan a una distribución Normal

H1: Los datos No se aproximan a una distribución Normal

Tabla 9: Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura O.	.526	80	<.001	.366	80	<.001
Comportamiento O.	.279	80	<.001	.774	80	<.001

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov y dado que p-valor es 0.001 en ambos casos; se concluye que a un nivel de significación del 0.05 se concluye que existe evidencia para confirmar la hipótesis alternativa y rechazar la nula. Por lo tanto los datos no se ajustan a una distribución Normal para las dos variables por lo que se confirma que se está procesando datos no paramétricos y se decide que se hará uso del estadístico Rho de Spearman ya que es una prueba no paramétrica para determinar el grado de relación entre las variables a efecto de probar las hipótesis.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Tabla 10: Correlación de Spearman de las variables Cultura y comportamiento organizacional

Existe relación entre las variables Cultura y Comportamiento organizacional

	Cultura O.	Comportamiento O
Rho de Cultura O.	1.000	.345**
Spearman	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.002
	N	80

En la tabla 10 se evidencia, que el coeficiente estadístico Rho Spearman evidencia una correlación 0.345, lo que significa un grado positivo medio de relación entre las variables Cultura y Comportamiento organizacional. Así mismo el p- valor es igual a $0.002 < 0.05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula, estableciendo que Existe relación entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023. Cuando existe una buena cultura organizacional, se refleja en el comportamiento positivo de los colaboradores dentro de la empresa. Algunas características comunes de un buen comportamiento en un entorno con una cultura organizacional sólida incluyen el compromiso, colaboración, comunicación abierta, adaptación, ética laboral, respeto mutuo, desarrollo personal y cuidado del bienestar.

OBJETIVO ESPECIFICO 1:

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Tabla 11: Correlación de Spearman de la Cultura organizacional con la variable macro perspectiva

Existe relación entre la Cultura organizacional y Macro perspectiva

		Cultura O.	Macro Perspectiva
Rho de Cultura O.	Coeficiente de correlación	de 1.000	.520**
Spearman	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	80	80

En la tabla 11 se evidencia, que el coeficiente estadístico Rho Spearman evidencia una correlación 0.520, lo que significa un grado positivo considerable de relación entre las variables Cultura organizacional y la dimensión macro perspectiva. Así mismo el p- valor es igual a 0.001 < 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula, estableciendo que Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023. En los resultados nos indican que mientras haya cultura organizacional se tendrá una macro perspectiva considerable donde nos ayuda a comunicarnos, a coordinar actividades dentro del trabajo, liderar, a tomar decisiones y a manejar el estrés.

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Tabla 12: Correlación de Spearman de Cultura organización y la Perspectiva I.

Existe relación entre la Cultura organizacional y la Perspectiva Intermedia

	Cultura O.	Perspectiva I
Rho de Cultura O. Spearman	Coeficiente de correlación de 1.000	.334**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	80

En la tabla 12 se evidencia, que el coeficiente estadístico Rho Spearman evidencia una correlación 0.334, lo que significa un grado positivo media de relación entre las variables Cultura organizacional y la dimensión perspectiva intermedia. Así mismo el p- valor es igual a 0.002 < 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula, estableciendo que Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023. Como resultado obtenemos que mientras mejore la cultura organizacional se tendrá una mayor perspectiva intermedia donde busca incentivar a la cooperación entre las personas y que estas aumenten la productividad y la combinación de aptitudes de los colaboradores ayuden a mejorar el desempeño comunal.

OBJETIVO ESPECIFICO 3:

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Tabla 13: Correlación de Spearman entre Cultura organizacional y Micro perspectiva

Existe relación entre Cultura organizacional y la Micro perspectiva

	Cultura O.	Micro Pers.
Rho de Cultura O.	Coeficiente de 1.000	.291**
Spearman	correlación	
	Sig. (bilateral)	.009
	N	80

En la tabla 13 se evidencia, que el coeficiente estadístico Rho Spearman evidencia una correlación 0.391, lo que significa un grado positivo media de relación entre las variables Cultura organizacional y la dimensión micro perspectiva. Así mismo el p- valor es igual a 0.009 < 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula, estableciendo que Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023. Con los resultados obtenidos nos indican que mientras exista mayor cultura organizacional se tendrá una mayor respuesta en la micro perspectiva del personal dado que se enfoca en la motivación del personal, su satisfacción dentro de la organización y todo lo que el colaborador pueda percibir en forma individual.

V. DISCUSIÓN

La investigación se realizó en una cadena de comida rápida en el distrito de Comas, se obtuvo como resultado al objetivo principal de esta investigación sobre determinar la relación entre Cultura y Comportamiento organizacional de los colaboradores de una cadena de comida rápida, los hallazgos descriptivos muestran un nivel eficiente y adecuado de la cultura organizacional (88.75%) y un eficiente en comportamiento organizacional (26.25%), esto muestra relación con los hallazgos de correlación encontrados los cuales fue una correspondencia directa y significativa ($Rho=0.345$ y $p= 0.002$) lo que ha permitido confirmar la hipótesis de estudio, lo que implica que ha mayor identificación de los colaboradores y la empresa, será mejor el comportamiento de estos dentro de su centro de labores, tanto de manera individual o grupal.

Por lo que la cultura organizacional en una cadena de comida rápida es muy relevante dado que se involucra en el comportamiento de los colaboradores de dicha organización.

Tenemos investigaciones con similitudes en su investigación como los autores Monteiro et al (2023), Opoku et al. (2022), y Cho M., & Yoo, J. J. E. (2021), Alarcón y Cubas (2018) y Koutroumanis et. al (2015) los cuales nos hablan de la cultura organizacional y como esta influye en cualquier corporación o empresa a la que estamos hablando. Se cuenta con $Rho=0.283$, $Rho=0.316$, $Rho=0.434$, $Rho= 0.433$ $Rho= 0.66$. Lo que cuentan con una correlación positiva media en su investigación todos están con $p\text{-valor}<0.05$. Lo que nos indican que rechazan la hipótesis nula y aceptan la afirmativa en su investigación. Lo que podemos concluir es que la cultura ayuda positivamente al desempeño de los colaboradores, de tal manera también en la motivación donde cada persona se debe sentir a gusto en el lugar que se desempeña, de esa manera gratificante también involucrar a los clientes, como sabemos los clientes son la mayor ente en una organización son los que se llevan el producto y son los que retornan si algo les parece en pocas maneras son los que imparten presión para que la entidad tenga una mejor calidad de servicio y eso se puede obtener, preocupándonos en nuestro personal en cada momento.

Así también Chiavenato (2007) Nos indica que la cultura empresarial nos ayuda a dirigir el comportamiento de los miembros de equipo de una organización y que también son llevados a tener acciones para llevar a flote los objetivos de la empresa. En pocas palabras la cultura organizacional refleja la mentalidad poderosa de una organización.

Concuero con el Autor dado que una organización debe tener en claro y bien en alto la cultura organizacional es la estructura de la empresa, y quienes la conforman son los clientes internos, cada persona pone su granito de arena en una organización, ya sea con un comentario constructivo o con el simple hecho de servir. Por ello decimos que la cultura empresarial es el conjunto de creencias, normas y conductas dentro del centro de trabajos, y como estos influyen en ello.

Alcalde (2009) Para el autor nos afirma que cada colaborador es un proveedor interno y también un cliente interno de un equipo de trabajo, con su principal objetivo de brindar un producto o servicio para complacer las necesidades de los clientes. No importa en que entidad o corporación se encuentre el colaborador, sabemos que es el pilar de una organización y que debemos cuidar su tranquilidad para que pueda ser más efectivo y productivo porque una persona motivada hace muchas cosas posibles dentro de su organización y en su ámbito personal.

Con respecto a ello, como los colaboradores de una cadena de comida rápida, se involucran con el comportamiento dentro de la cultura organizacional de la empresa, dado que esto ayudan a que se encuentren más participativos, productivos y valorados en su centro de trabajo, y como estos invierten su tiempo, su carga mental y su física para que las cosas salgan de acordes a la misión de la empresa.

Tenemos estas investigaciones donde el resultado es demasiado favorable dando una correlación positiva muy fuerte para Ybañez et al (2023) y Pérez (2019) En sus trabajos de investigación con respecto a las variables planteadas. Se cuenta con $Rho= 0.826$, $Rho=0.840$ y $p\text{-valor}<0.05$. Donde se concluye que una cultura corporativa fuerte y adecuada ayuda a que los miembros de equipo se sientan involucrados en la organización, más participativos o elocuentes con el trabajo para que los objetivos de las empresas salgan acorde a lo esperado.

Se concluye que la presencia de una cultura empresarial adecuada es brindarles la confianza a los colaboradores a que tengan una mejor productividad y desenvolvimiento dentro de su centro de trabajo.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017) Para este autor, es una práctica adquirida por los miembros de una organización, lo que se diferencia de las diferentes empresas.

Concuerdo con el Autor, sabemos que cada persona dentro una organización cuenta con sus características diferente y habilidades extraordinarias que es lo que diferencia del resto, pero al sumarlo, tenemos un resultado de cultura fortalecida donde se involucra a todos y captando las habilidades de cada cliente interno. Brindando una mayor seguridad al hablar, a sus ideas y a la eficiencia dentro de ella.

Para Farrell (2018) la cultura organizacional es involucrarnos a saber cómo las personas se comportan dentro de su centro de labores. Para ello se conoce como el pasado de una organización y como esta ayuda a que se actualice en el tiempo. En pocas palabras se trata de lo que se debe hacer en una organización.

Concuerdo y Discrepo también del Autor porque sabemos que el comportamiento se encuentra ligado a la cultura organizacional a través del tiempo existen varias herramientas, como tema de comunicación entre los colaboradores, pero nunca perdiendo la esencia de ello. Como la retroalimentación que es vital en una organización y que si o sí se debe estar las dos personas cara a cara para bajar alguna información o algún comentario constructivo para el bien del colaborador. La esencia es la identidad de la organización sabemos que debemos actualizarnos a la tecnología, pero sin perder la identidad de hacer que las cosas funcionen.

Dentro de los antecedentes y teorías que han sido planteadas tienen gran similitud en los hallazgos de estudio por lo cual es necesario poner énfasis en la variable cultura organizacional y generar trabajos colaborativos que y logro de metas trazadas por la organización.

Respecto al objetivo específico sobre Determinar la relación entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida, podemos evidenciar también que se cuenta con un nivel deficiente del (73.8%) asimismo se cuenta con una correlación de Spearman 0.520, lo que significa un grado positivo considerable de la relación entre las variables. Y p-valor es de 0.001. Lo que nos señala que entre mayor cultura organizacional mayor es la macro perspectiva con referente al tema de liderar, plantear decisiones y de comunicación efectiva de los colaboradores dentro de su centro de labores mientras mayor seguridad se les brinde a los colaboradores, tendremos más expectativas y de potencialidad de cada uno de ellos.

Tenemos la investigación donde tienen similitud de Calderón y Quispe (2017) y Uribe (2020) donde tienen como resultado correlación positiva considerable $Rho=0.585$ y $Rho=0.629$ y $p\text{-valor}= 0.01$. Donde se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que la cultura corporativa tiene relación con la productividad y la eficiencia de los colaboradores, dado que los clientes internos se encuentran comprometidos con la organización dado que tendrán una eficiencia optima y adecuada.

También contamos con esta investigación con resultados perfectos de Félix (2016) y Carbajal (2019) y Meléndez (2018) Se realizó una correlación de $Rho=0.921$, $Rho=0.924$ y $Rho=0,976$ y $p\text{-valor}=0.000$. Donde tienen una correlación positiva perfecta. Lo que se concluye que existe relación significativa entre las variables, indicando que mientras más fuerte sea la cultura dentro de la organización, los colaboradores demostrarán mayor el desempeño en el trabajo, con efectividad y productividad.

Por otro lado, esta investigación que no tiene concordancia de Sagastegui (2019) donde sus resultados de investigación no tienen correlación negativa muy baja y $p\text{-valor} >0.05$ donde no cuentan relación donde se acepta la hipótesis nula y se rechaza la afirmativa. Se concluye que cada variable de satisfacción es independiente y que no tiene concordancia con el comportamiento de los docentes de la investigación, cada persona es consciente en realizar sus trabajos dentro del centro educativo.

También se tiene el segundo objetivo específico dentro de la investigación que es Determinar la relación entre la cultura organizacional y la perspectiva Intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023, lo cual tuvo una evidencia de correlación de Spearman de 0.334, lo que significa un grado positivo considerable de la relación entre las variables Cultura organizacional y dimensión perspectiva intermedia. Así mismo el p- valor es igual a $0.002 < 0.05$; por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Se tiene las siguientes investigaciones que tienen similitud a los resultados que se han podido apreciar seguido a ello al hablar de perspectiva intermedia, es habla de cómo la persona dentro de su centro de trabajo se comporta, ya sea en grupo o individualmente. Eso tiene que ver con el comportamiento de este individuo dentro de su organización.

También tenemos la investigación de Mantilla (2021) tiene como resultado a $Rho = -0,327$ como correlación positiva media y p- valor < 0.05 cual se concluye es que si se tiene una excelente cultura dentro de la organización se tendrá una mejora gradual con respecto a su clima laboral es importante que los colaboradores se encuentren satisfechos dentro de su centro de labores.

Rojas y Távara (2017) y García (2016) en su investigación que tiene correlación positiva fuerte cuenta con $Rho = 0.814$ y $Rho = 0.899$ con p-valor < 0.05 . Se concluye, que el liderazgo mantiene con firmeza a la cultura organizacional, de como uno ayuda y se forma dentro de la organización. Como el liderazgo es pilar dentro de una organización porque mueve grupos y ayuda a que estos tengan una visión individual y también proyecciones en el trabajo.

Tenemos como último objetivo específico Determinar la relación entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023, lo cual tiene una evidencia de correlación de Spearman de 0.391, lo que significa que tiene un grado positivo media de relación entre cultura organizacional y micro perspectiva. Así mismo el p- valor es de $0.009 < 0.05$; por lo que se acepta la hipótesis alternativa, estableciendo que Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la micro perspectiva.

En su investigación Surquillo (2021) y Ríos (2021) y Panti (2021) donde tiene correlación positiva muy fuerte entre sus resultados se tiene $Rho=0.897$, $Rho=0.752$ y $Rho=0.862$ y su significancia es menor. Se concluye, que parte de todo se tiene que brindar retroalimentación personalizada y también capacitarlos para tener conocimiento pleno en su trabajo, se tendrá mayor cultura organizacional porque se sentirán fidelizados y siendo parte con una visión más clara.

VI. CONCLUSIÓN

Primera: Se logró demostrar la correlación positiva media significativa entre el cultura y comportamiento organizacional dado que se obtuvo una $Rho= ,345$ y $p= ,002.$, Sabemos la importancia que es la cultura organizacional es por ello que nos representa como empresa o como marca dentro de nuestros colaboradores y como esto influye en el comportamiento dentro de la empresa, como se sienten y si se sienten a gustos en pertenecer en ella. Es por ello por lo que tenemos como resultado en que se permitió aceptar la hipótesis principal del estudio, Es Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.

Segunda: Se identificó que la cultura organizacional se asocia positiva considerable y estadísticamente significativa con la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores, ya que se logró un $Rho= ,520$ y $p= ,001$, estos resultados estadísticos hacen que se acepte la hipótesis específica.

Tercera: Se logró encontrar correlación positiva considerable estadísticamente significativa ($Rho= ,334$ $p= ,002$) entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia de la empresa en la que estamos trabajando, lo que se logró aceptar la hipótesis de investigación lo que es necesario que los colaboradores se identifiquen con el trabajo en equipo y la interrelación que tienen con esta para llevar una mejor cultura organizacional en el lugar que se desempeñan. Es por ello, que se acepta la segunda hipótesis específica.

Cuarta: Se logró estimar que la cultura organizacional y la micro perspectiva de los colaboradores lo cual se tuvo una correlación positiva media y muy significativa entre los aspectos evaluados ($Rho= ,291$ $p= ,009$), lo que se aceptó la tercera hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los administradores, se le recomienda tomar en cuenta la retroalimentación constante que ayuden a fortalecer la cultura organizacional de esa manera generar un mejor ambiente de trabajo y compromiso de ellos dentro de su entorno laboral.

Segunda: A los administradores que están al mando de la cadena de comida rápida, que son los gerentes de tiendas y asistentes administrativos deben establecer objetivos y plasmarle metas tanto colectivas e individuales para generar esa fidelidad que se requiere dentro de una empresa.

Tercera: A los de recursos humanos, brindar capacitaciones sobre la comunicación asertiva para los colaboradores y tener una comunicación adecuada, saber separar algunos problemas y saber decir las cosas. Porque gracias a una buena comunicación se tiene mejores resultados tanto para la empresa y como colaborador. Libertad de poder decir lo que no parece y llegar a un acuerdo o resolver alguna duda.

Cuarta: A los administradores brindar una cultura de confianza, fortaleciendo lazos con sus colaboradores y brindarles retroalimentación constante que es lo que toda persona ahora requiere para superarse, para tener metas y saber que tan involucrado o que tan importante es él para la empresa.

Quinta: A los administradores, se deben generar actividades donde se pueda fortalecer las habilidades sociales, o cursos donde se involucre la comunicación efectiva, también con la recreación en algún lugar de esparcimiento para la convivencia y el compartir momentos con las personas que nos rodean, y de esta manera poder manejar los conflictos que se presenten dentro del trabajo para una mayor productividad y un ambiente cálido de trabajo.

REFERENCIAS

- Adler R. B. y Marquardt J. (2005). *Comunicación Organizacional*. 8 a ed. México: McGraw Hill.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid, España: Paraninfo.
- Alarcón, G. y Cubas, J. (2018). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral en las Empresas de Saneamiento del Norte del Perú*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/2553>
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación y desarrollo*. Buenos Aires: Granica.
- Amorós, E. (2017). Comportamiento organizacional. <https://bit.ly/3Ei8Kwm>
- Arboleda, G. & López, J (2017). *Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá*. Colombia. *Rev.Cienc. Salud* 15(2) 247- 258. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/5761/3801>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Bacila, M. L., & Titu, M. A. (2018). Structural Capital and Organization Culture – An approach regarding the development of valuable intellectual capital. *Review of General Management*, 28(2), 66-74.
- Calderón Huamaní, D.J & Quispe Málaga L.A (2017). “Influencia de la cultura organizacional en la productividad del personal de las áreas de comedor y bar de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa, Arequipa, 2017”. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado:<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/106b5e36-1efb-42eb-9062-ba8bf65e9b96/content>
- Carbajal Contreras, H.E (2019) *Cultura organizacional y calidad de servicio en el restaurante marisquería “Patty” de la ciudad Trujillo, 2019*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/635c7227-dff1-489b-923f-a4184d335eb9/content>

- Chavez Escobedo, J. M., Martinez De León, H. G., & Martinez Herrera, G. (2022). Comportamiento Organizacional en el Ámbito Educativo, Reflexiones. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 17(3), 1–14.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de file:///D:/TESIS/Administracion_de_recursos_humanos. Chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (3ra. Ed.) McGraw-Hill.
- Cho, M., & Yoo, J. J. E. (2021). Customer pressure and restaurant employee green creative behavior: serial mediation effects of restaurant ethical standards and employee green passion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4505-4525.
- cuantitativas, cualitativas y mistas. McGraw-Hill
- Denison, D. (1984). Bringing corporate culture to the bottom line. *Organizational Dynamics*, 13(1), 4-22. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(84\)90015-9](https://doi.org/10.1016/0090-2616(84)90015-9)
- Estrada, A. (2004). El acceso a la información pública: un acercamiento doctrinal. *INFOBIB*. N° 3, pp. 169-189. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=388790&pid=S2071-5072201600020000200008&lng=es
- Farrell, M. (2018). Leadership Reflections. *Journal of Library Administration*, 861-872. doi:10.1080/01930826.2018.1516949
- Félix Pachas, H. L (2016). *Cultura organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de chincha, 2016*. Universidad Autónoma de Ica. Tesis para grado de Doctor. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1964/1/Felix%20Pachas%20Hilda%20Luzmila.pdf>
- García, M. y Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de Arequipa-Perú. *Comuni@cción*, 8(2), 137-147. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/207>

- García, O. E (2016). La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de una Institución Educativa. (Tesis de Magíster Scientiarum en Educación, Universidad del Zulia). Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2017-06-28T17:11:33Z7244/Publico/garcia_cuello_osvaldo_enrique.pdf
- Gestión (2017) DELOITTE tendencias globales de capital humano
- Handy, C. (1993) Understanding Organizations, London-UK, Penguin Books Ltd, 4th Edition.
- Hellriegel y Slocum (2004). Comportamiento Organizacional. 10 a ed. México: Thomson.
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 8(16), 820 - 846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta.edición). México: McGraw-Hill-Interamericana. Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6 ed.). México
- <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva,%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva,%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Keyes, C. & Ryff, C. (1998). Generativity in adult lives: Social structural contours and quality of life consequences. In D. P. McAdams & E. de St. Aubin (Eds.), Generativity and adult development: How and why we care for the next generation (pp. 227–263). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10288-007>

- Koutroumanis, D. A., Alexakis, G., & Dastoor, B. R. (2015). The influence organizational culture has on commitment in the restaurant industry. *Small Business Institute Journal*, 11(2), 27-40.
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). El proceso de investigación. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo I.2. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163564>
- Meléndez Villanueva, A. G (2018). Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos todos Conco S.R.LTDA San Borja – 2018. Universidad Autónoma del Perú.
- Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y Gestión* (46),11-47.
- Miranda, S.D. (2016). Influencia del liderazgo en la cultura Organizacional del colegio de ciencias Lord Kelvin. (Tesis de Maestro en Educación, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/3079/REP_MAEST.EDU_SHIRLEY.MIRANDA_INFLUENCIA.LIDERAZGO.CULTURA.ORGANIZACIONAL.COLEGIO.CIENCIAS.LORD.KELVIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monteiro, J., João Lunkes, R., & Antonini Bortoluzzi, D. (2023). Moderação da cultura organizacional na relação entre os controles formais e motivação intrínseca. *Enfoque: Reflexão Contábil*, 42(1), 119–132. <https://doi.org/10.4025/enfoque.v42i1.58319>
- Mukhtar, M., Risnita, R. & Juniarni, C. (2020). Public Relation Management in Developing Organizational Behavior. *Revista Internacional de Revisión Educativa*, 2(1), 18–29. <https://doi.org/10.33369/ijer.v2i1.10380>
- Opoku, E. O., Hongqin, C., y Aram, S. A. (2022). *The Influence of Organizational Culture on Employee Performance in the Banking Sector: Evidence from*

GCB Bank, Ghana. European Journal of Business and Management Research, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1345>

Panti Loayza, S. E. (2021). Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac 2021. Universidad César Vallejo.

Pérez, D (2019) *Cultura organizacional y comportamiento laboral de los docentes en la Institución Educativa Víctor Raúl Haya de la Torre, Ate. 2019* (tesis para grado de Licenciada en Administración) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú

Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1° Ed.). Caracas: Panapo.

recuperado de: <https://gestion.pe/tecnologia/deloitte-52-empresas-peru-buscantransformacion-digital-logran-137552>

Ríos (2021). La gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C. 2019. Tesis para tener el título de magister. Universidad Ricardo Palma

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17va Ed.). Pearson.

Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2018) *Essentials of Org*

Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Fondo editorial Universidad de Ciencias y Humanidades. <https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/> *anizational Behavior*. 14th Edition, Pearson Education, Inc., London.

Rojas y Távara (2017). *Cultura Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat*. (Tesis Maestro en Educación, Universidad Marcelino Champagnat). Recuperado de [file:///D:/TESIS/35.%20Tesis%20\(Rojas%20V%C3%A1squez%20y%20%C3%A1vara%20Zegarra\)%202017%20UMARCELINO%20CH.pdf](file:///D:/TESIS/35.%20Tesis%20(Rojas%20V%C3%A1squez%20y%20%C3%A1vara%20Zegarra)%202017%20UMARCELINO%20CH.pdf)

- Sagastegui Aguilar, R. F. (2019). Comportamiento Organizacional Y Satisfacción Laboral En La I.E “Salaverry” De Alto Salaverry – 2019. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37667/sagastegui_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suquillo, M. D. (2021). Trabajo en equipo y compromiso organizacional en la Unidad Educativa “Constructores del Mañana”, Ecuador (Tesis Maestría). <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70010/>
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*; Incluye glosario y manual de evaluación de proyectos (4ª. Ed) Guadalajara: Limusa.
- Uribe Altamirano, J.L (2021). Comportamiento organizacional y efectividad de la comisaría de Moyobamba, departamento de San Martín, en el año 2020. Tesis para obtener grado de maestro. Universidad San Juan Bautista.
- Valle, A., Proaño T., Cruz, M. (2017). Estructura, Cultura Y Cambio Organizacional Cultura – Cambio – Forma – Fuerza. Revista Científica Hermes. Volumen 18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477653290007>
- Vargas, T. & Mora, R. (2017). *Adaptación y dimensionalidad de la escala DOCS en el contexto organizacional costarricense: aplicación de la entrevista cognitiva y el análisis factorial confirmatorio* *Adaptation and Dimensionality of the DOCS Scale in the Costa Rican Organizational Context: An Application of the Cognitive Interview and of Confirmatory Factor Analysis*. Revista Costarricense de Psicología Jul-Dic 2017, Vol. 36, N.º 2, p. 199-226. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcp/v36n2/1659-2913-rcp-36-02-199.pdf>
- Ybañez Segura, B., Sagástegui Cruz J. & Del Castillo Sagastegui, M. (2023) ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND LABOR PRODUCTIVITY IN A GASTRONOMIC COMPANY. "Leadership in Education and Innovation in Engineering in the Framework of Global Transformations: Integration and Alliances for Integral Development". Buenos Aires. July 19-21, 2023 <https://doi.org/10.18687/laccei2023.1.1.289>

Zacarias, H. y Supo, J. (2020). Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales. Sociedad Hispana de Investigadores Científicos. <https://books.google.co.ve/books>

Zaderey, O., & Bonavia, T. (2016). Estudio piloto de la validez convergente de la adaptación española del Denison Organizacional Culture Survey. Escritos de Psicología, 9(1), 51-60. <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2015.2307>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIDAD Y CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.	Existe relación significativa en el impacto de la cultura organizacional y el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023	VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> • Cultura constructiva • Cultura pasivo-defensiva • Cultura agresivo-defensiva
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?	Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas 2023.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la macro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.	
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?	Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.	Existe relación significativa en el impacto de la cultura organizacional y la perspectiva intermedia en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023	VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> • Macro perspectiva • Perspectiva intermedia • Micro perspectiva
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023?	Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.	Existe relación significativa en el impacto de la cultura organizacional y la micro perspectiva en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de Comas 2023.	

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADOR	FUENTE DE ITEM	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
CULTURA ORGANIZACIONAL (DEPENDIENTE)	Zaderey y Bonavia (2016) Dentro de estos elementos que se encuentran en la cultura empresarial u organizacional se encuentra la cultura constructiva, la cultura pasivo – defensiva y la cultura agresivo – defensiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura constructiva • Cultura pasivo-defensiva • Cultura agresivo-defensiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Autorrealización • Cultura humanista • Cultura de afiliación • Cooperación con los demás • Cultura de aprobación • Cultura convencional • Cultura de dependencia • Cultura de evitación • Oposición • Poder • Cultura competitiva • Cultura de perfeccionismo 	Zaderey y Bonavia (2016)	TIPO DE INVESTIGACIÓN DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Cuantitativa correlacional POBLACIÓN Colaboradores de una empresa de comida rápida del distrito de comas MUESTRA 80 colaboradores TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	LIKERT 1. MUY DE ACUERDO 2. EN ALGO DE ACUERDO 3. NI ACUERDO NI EN DESACUERDO 4. EN ALGO DE DESACUERDO 5. MUY EN DESACUERDO
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (INDEPENDIENTE)	Es un estudio relacionado a las personas y los grupos que la integran y actúan dentro de una organización. Analiza los efectos de los factores sociales y ambientales que influyen en la manera que trabajan los empleados dentro de su lugar de trabajo (Chiavenato, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • Macro perspectiva • Perspectiva intermedia • Micro perspectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar • Organizar • Coordinar • Trabajo en equipo • Cooperación • Dinámicas grupales • Personalidad • Motivación • Satisfacción 	Según Chiavenato (2017)		

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación de maestría que tiene como finalidad evaluar la cultura organizacional de los colaboradores de una cadena de comida rápida y como este tiene implicancia en el comportamiento, por lo que es de suma importancia que responda con sinceridad todas las premisas que se encuentran distribuidas según las dimensiones y de sus indicadores.

I. Datos generales

Nombre y Apellidos:

Documento de identidad:

II. Instrucciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (x) la respuesta que considere la correcta.

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo

CULTURA ORGANIZACIONAL	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
D1. CULTURA CONSTRUCTIVA					
1. Reconoces que tu forma de pensar contribuye lograr cada uno de los objetivos de tu centro de trabajo					
2. Sientes que tu centro de trabajo te ayudó a autorrealizar cada uno de tus objetivos					
3. Te sientes orgulloso de tu centro de labores porque te apoya a poder autorrealizar los sueños de tu familia.					

4. Tu empresa tiene un enfoque cultural humanista que ayuda a los trabajadores a lograr mejor calidad de vida					
5. La cultura humanista de la empresa permite que se tome en cuenta no solo, lo que el cliente opina sino, también lo que el colaborador opina.					
6. Existe una cultura de afiliación que les permite interrelacionarse entre colaboradores de distintas áreas					
7. La cooperación de los trabajadores es una práctica constante al interior de la empresa					
D2. CULTURA PASIVO - DEFENSIVA	1	2	3	4	5
8. En la organización se aprueba las decisiones sin protestar para que así exista una convivencia sin conflictos					
9. Es mejor evitar una discrepancia aprobando lo que se decide por mayoría en la empresa					
10. Como parte de la cultura convencional de la empresa las normas se imponen con el afán de evitar conflictos					
11. La cultura convencional de tu empresa te ha convertido en un trabajador conformista					
12. Existe una dependencia donde basta que un grupo apruebe y los demás solo asumen dicha decisión					
13. En la empresa reconocen tus éxitos, pero también sancionan tus errores generando miedo a equivocarte					
D3. CULTURA AGRESIVO - DEFENSIVA	1	2	3	4	5
14. Los trabajadores de tu organización pueden oponerse o criticar las decisiones de sus jefes o compañeros					
15. Los que más critican la actitud de los jefes o compañeros son considerados como líderes por sus compañeros de trabajo					

16. En la empresa algunos colaboradores reciben recompensas porque ayudan a controlar los conflictos en la empresa					
17. Los trabajadores que han obtenido poder dentro de la empresa demuestran ser autoritarios con los demás					
18. Quienes tienen cultura competitiva son recompensados por sus logros					
19. Los jefes valoran el esfuerzo y la dedicación de sus trabajadores					
20. Se elige al empleado más destacado tomando en cuenta su capacidad detallista dentro de su labor					

CUESTIONARIO COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación de maestría tiene como finalidad evaluar el comportamiento organizacional de los colaboradores de una cadena de comida rápida y como este tiene implicancia en la cultura organizacional, por lo que es de suma importancia que responda con sinceridad todas las premisas que se encuentran distribuidas según las dimensiones y de sus indicadores.

I. Datos generales

Nombre y Apellidos:

Documento de identidad:

II. Instrucciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (x) la respuesta que considere la correcta.

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	RESPUESTA				
D1. MACRO PERSPECTIVA	1	2	3	4	5
1. La organización considera importante la comunicación entre el personal de trabajo					
2. La organización de la empresa influye en mi desempeño laboral					
3. La organización elige administradores idóneos para dirigir la empresa.					
4. Respeto y estoy de acuerdo con las decisiones tomadas por el administrador de la empresa.					
5. Las áreas de la organización coordinan continuamente para el trabajo diario.					

6. Los cambios son socializados y ejecutados rápidamente en la organización.					
D2. PERSPECTIVA INTERMEDIA	1	2	3	4	5
7. En la organización, el trabajo en equipo tiene como objetivo el buen desarrollo organizacional.					
8. El trabajo en equipo favorece el funcionamiento de la organización					
9. Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.					
10. La interrelación de las personas en los grupos de trabajo es óptima					
11. Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo sea más productivo					
12. Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.					
D3. MICRO PERSPECTIVA	1	2	3	4	5
13. Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.					
14. Mi desempeño laboral se adapta a cómo la organización administra sus funciones.					
15. La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.					
16. Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.					
17. Me siento satisfecho con mi labor realizada en la organización.					
18. Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización					

ANEXO 3: FIABILIDAD
CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.757	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	26.65	29.924	.059	.769
VAR00002	26.60	26.989	.451	.736
VAR00003	26.50	28.263	.226	.757
VAR00004	26.80	26.274	.472	.733
VAR00005	26.75	26.618	.637	.725
VAR00006	26.90	29.568	.159	.758
VAR00007	26.85	28.239	.366	.744
VAR00008	26.85	25.608	.621	.720
VAR00009	26.70	27.905	.426	.740
VAR00010	26.70	26.853	.516	.732
VAR00011	26.65	24.134	.705	.708
VAR00012	26.60	28.989	.217	.755
VAR00013	26.80	28.905	.213	.756
VAR00014	26.95	28.366	.359	.745
VAR00015	26.65	29.187	.126	.765
VAR00016	26.75	29.145	.181	.758
VAR00017	26.70	30.747	-.022	.770
VAR00018	26.70	28.432	.340	.746

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.644	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33.42	23.480	.077	.656
VAR00004	33.42	23.257	.241	.632
VAR00002	33.00	22.889	.201	.636
VAR00003	33.26	23.760	.168	.639
VAR00005	33.21	22.842	.214	.634
VAR00006	33.21	19.953	.667	.573
VAR00007	33.16	20.363	.653	.579
VAR00008	33.63	22.246	.347	.619
VAR00009	33.63	22.579	.246	.630
VAR00010	33.89	23.877	.109	.645
VAR00011	33.68	23.339	.133	.645
VAR00012	33.89	22.877	.232	.632
VAR00013	33.95	24.053	.123	.642
VAR00014	33.26	21.205	.429	.605
VAR00015	33.53	21.819	.385	.613
VAR00016	33.47	22.374	.268	.627
VAR00017	33.89	24.433	.016	.654
VAR00018	33.84	25.474	-.151	.675
VAR00019	33.68	22.895	.165	.642
VAR00020	33.95	24.053	.123	.642

ANEXO 4: VALIDEZ

EXPERTO 1

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para la Investigación “**Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido puesto que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Tesis.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	William Hector Burgos Torres
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Cultura y comportamiento organizacional
Autor:	Marjorie Alejandra Zevallos Manay
Procedencia:	Chiavenato (2017) y Zaderey y Bonavia (2016) Adaptación Marjorie Zevallos Manay

Administración:	Colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Restaurante de una cadena de comida rápida en el distrito de comas

Significación:	La presente investigación tenemos como variables cultura y comportamiento organización. Lo cual se cuenta con dimensiones e indicadores. Dimensiones de la primera variable: la cultura constructiva, la cultura pasivo – defensiva y la cultura agresivo – defensiva. Dimensiones de la segunda variable: Macro perspectiva, Perspectiva intermedia y Micro perspectiva.
-----------------------	---

4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Cultura organizacional</p>		<p>Zaderey y Bonavia (2016) La cultura constructiva es la que ayuda a facilitar el logro de propósitos ambiciosos, pero que también cuenta con planes realistas estimulando en los individuos el crecimiento personal y se esto se realiza a través de la relación interpersonal de manera positiva, así también dicha dimensión involucra a la cultura de logro y que se centra en apoyar la labor bien hecha, en tal sentido, ambas culturas que se mencionan pueden reforzar y valorar sus objetivos propios de los empleados a pesar de que estos presenten desafíos, en donde esmerarse o esforzarse cada individuo puede lograr de manera significativa.</p>
	<p>Cultura pasivo - defensiva</p>	<p>Zaderey y Bonavia (2016) La segunda dimensión es cultura pasivo – defensiva, los integrantes de una compañía que trabajan con este tipo de cultura suelen evitar algún tipo de confrontaciones y cumplen con cada una de las órdenes sin cuestionar nada de lo comendado.</p>
	<p>Cultura agresivo - defensiva</p>	<p>Zaderey y Bonavia (2016) Es la cultura agresivo-defensiva, la cual prevalece la críticas que se hacen y las cuales no son nada constructivas, lo cual centran la atención en pequeños detalles y lo cual genera relaciones de pérdidas y ansias.</p>

Comportamiento Organizacional	Macro perspectiva	Chiavenato (2017) La dimensión macro perspectiva se refiere al comportamiento del sistema organizativo en su conjunto; esto se llama comportamiento de macro organismo y se refiere al estudio del comportamiento de organizaciones enteras.
	Perspectiva Intermedia	Chiavenato (2017) La dimensión perspectiva intermedia es el vínculo entre las otras dos perspectivas de comportamiento organizacional, siendo el comportamiento de las personas que trabajan en grupos y equipos; se basa en la investigación grupal, el empoderamiento y las dinámicas grupales e intergrupales.
	Micro Perspectiva	Chiavenato (2017) La dimensión micro perspectiva se centra en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y atribución, la motivación y la satisfacción laboral de cada trabajo por medio de orientaciones psicológicas, se centra en los efectos de las habilidades en la productividad de las personas, que las motiva para realizar las tareas y cómo se sienten en su trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario estructurado para la Investigación “Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023”, elaborado por Marjorie Alejandra Zevallos Manay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: CULTURA CONSTRUCTIVA								
1	Reconoces que tu forma de pensar contribuye a lograr cada uno de los objetivos de tu centro de trabajo	4		4		4		
2	Sientes que tu centro de trabajo te ayudó a autorrealizar cada uno de tus objetivos	4		4		4		
3	Te sientes orgulloso de tu centro de labores porque te apoya a poder autorrealizar los sueños de tu familia.	4		4		4		
4	Tu empresa tiene un enfoque cultural humanista que ayuda a los trabajadores a lograr mejor calidad de vida	4		4		4		
5	La cultura humanista de la empresa permite que se tome en cuenta no solo, lo que el cliente opina sino, también lo que el colaborador opina.	4		4		4		
6	Existe una cultura de afiliación que les permite interrelacionarse entre colaboradores de distintas áreas	4		4		4		
7	La cooperación de los trabajadores es una práctica constante al interior de la empresa	4		4		4		
DIMENSIÓN: CULTURA PASIVO - DEFENSIVA								
8	En la organización se aprueba las decisiones sin protestar para que así exista una convivencia sin conflictos	4		4		4		
9	Es mejor evitar una discrepancia aprobando lo que se decide por mayoría en la empresa	4		4		4		
10	Como parte de la cultura convencional de la empresa las normas se imponen con el afán de evitar conflictos	4		4		4		
11	La cultura convencional de tu empresa te ha convertido en un trabajador conformista	4		4		4		
12	Existe una dependencia donde basta que un grupo apruebe y los demás solo asumen dicha decisión	4		4		4		

13	En la empresa reconocen tus éxitos, pero también sancionan tus errores generando miedo a equivocarte	4		4		4		
DIMENSIÓN: AGRESIVO - DEFENSIVA								
14	Los trabajadores de tu organización pueden oponerse o criticar las decisiones de sus jefes o compañeros	4		4		4		
15	Los que más critican la actitud de los jefes o compañeros son considerados como líderes por sus compañeros de trabajo	4		4		4		
16	En la empresa algunos colaboradores reciben recompensas porque ayudan a controlar los conflictos en la empresa	4		4		4		
17	Los trabajadores que han obtenido poder dentro de la empresa demuestran ser autoritarios con los demás	4		4		4		
18	Quienes tienen cultura competitiva son recompensados por sus logros	4		4		4		
19	Los jefes valoran el esfuerzo y la dedicación de sus trabajadores	4		4		4		
20	Se elige al empleado más destacado tomando en cuenta su capacidad detallista dentro de su labor	4		4		4		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: William Héctor Burgos Torres

Especialidad del validador: Docente en gestión del talento humano

10 de octubre del 2023



Firma de experto Informante

<https://orcid.org/0000-0001-6544-2158>

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: MACRO PERSPECTIVA							
1	La organización considera importante la comunicación entre el personal de trabajo	4		4		4		
2	La organización de la empresa influye en mi desempeño laboral	4		4		4		
3	La organización elige administradores idóneos para dirigir la empresa.	4		4		4		
4	Respeto y estoy de acuerdo con las decisiones tomadas por el administrador de la empresa	4		4		4		
5	Las áreas de la organización coordinan continuamente para el trabajo diario.	4		4		4		
6	Los cambios son socializados y ejecutados rápidamente en la organización.	4		4		4		
7	DIMENSIÓN: PERSPECTIVA INTERMEDIA							
	En la organización, el trabajo en equipo tiene como objetivo el buen desarrollo organizacional.	4		4		4		
8	El trabajo en equipo favorece el funcionamiento de la organización	4		4		4		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	4		4		4		
10	La interrelación de las personas en los grupos de trabajo es óptima	4		4		4		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo sea más productivo	4		4		4		
12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	4		4		4		

DIMENSIÓN: MICRO PERSPECTIVA								
13	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	4		4		4		
14	Mi desempeño laboral se adapta a cómo la organización administra sus funciones.	4		4		4		
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	4		4		4		
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	4		4		4		
17	Me siento satisfecho con mi labor realizada en la organización.	4		4		4		
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización	4		4		4		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: William Héctor Burgos Torres

Especialidad del validador: Docente en gestión del talento humano

10 de octubre del 2023



Firma de experto Informante

<https://orcid.org/0000-0001-6544-2158>

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

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

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

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

EXPERTO 2

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para la Investigación “**Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido puesto que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Tesis.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	William Hector Burgos Torres
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	METODOLOGIA
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	METODOLOGA

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Cultura y comportamiento organizacional
Autor:	Marjorie Alejandra Zevallos Manay
Procedencia:	Chiavenato (2017) y Zaderey y Bonavia (2016) Adaptación Marjorie Zevallos Manay
Administración:	Colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Restaurante de una cadena de comida rápida en el distrito de comas

Significación:	La presente investigación tenemos como variables cultura y comportamiento organización. Lo cual se cuenta con dimensiones e indicadores. Dimensiones de la primera variable: la cultura constructiva, la cultura pasivo – defensiva y la cultura agresivo – defensiva. Dimensiones de la segunda variable: Macro perspectiva, Perspectiva intermedia y Micro perspectiva.
-----------------------	---

4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Cultura organizacional</p>		<p>Zaderey y Bonavia (2016) La cultura constructiva es la que ayuda a facilitar el logro de propósitos ambiciosos, pero que también cuenta con planes realistas estimulando en los individuos el crecimiento personal y se esto se realiza a través de la relación interpersonal de manera positiva, así también dicha dimensión involucra a la cultura de logro y que se centra en apoyar la labor bien hecha, en tal sentido, ambas culturas que se mencionan pueden reforzar y valorar sus objetivos propios de los empleados a pesar de que estos presenten desafíos, en donde esmerarse o esforzarse cada individuo puede lograr de manera significativa.</p>
	<p>Cultura pasivo - defensiva</p>	<p>Zaderey y Bonavia (2016) La segunda dimensión es cultura pasivo – defensiva, los integrantes de una compañía que trabajan con este tipo de cultura suelen evitar algún tipo de confrontaciones y cumplen con cada una de las órdenes sin cuestionar nada de lo comendado.</p>
	<p>Cultura agresivo - defensiva</p>	<p>Zaderey y Bonavia (2016) Es la cultura agresivo-defensiva, la cual prevalece la críticas que se hacen y las cuales no son nada constructivas, lo cual centran la atención en pequeños detalles y lo cual genera relaciones de pérdidas y ansias.</p>
<p>Comportamiento Organizacional</p>	<p>Macro perspectiva</p>	<p>Chiavenato (2017) La dimensión macro perspectiva se refiere al comportamiento del sistema organizativo en su conjunto; esto se llama comportamiento de macro organismo y se refiere al estudio del comportamiento de organizaciones enteras.</p>

<p>Perspectiva Intermedia</p>	<p>Chiavenato (2017) La dimensión perspectiva intermedia es el vínculo entre las otras dos perspectivas de comportamiento organizacional, siendo el comportamiento de las personas que trabajan en grupos y equipos; se basa en la investigación grupal, el empoderamiento y las dinámicas grupales e intergrupales.</p>
<p>Micro Perspectiva</p>	<p>Chiavenato (2017) La dimensión micro perspectiva se centra en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y atribución, la motivación y la satisfacción laboral de cada trabajo por medio de orientaciones psicológicas, se centra en los efectos de las habilidades en la productividad de las personas, que las motiva para realizar las tareas y cómo se sienten en su trabajo.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario estructurado para la Investigación “Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023”, elaborado por Marjorie Alejandra Zevallos Manay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: CULTURA CONSTRUCTIVA							
1	Reconoces que tu forma de pensar contribuye a lograr cada uno de los objetivos de tu centro de trabajo.	4		4		4		
2	Sientes que tu centro de trabajo te ayudó a autorrealizar cada uno de tus objetivos.	4		4		4		
3	Te sientes orgulloso de tu centro de labores porque te apoya a poder autorrealizar los sueños de tu familia.	4		4		4		
4	Tu empresa tiene un enfoque cultural humanista que ayuda a los trabajadores a lograr mejor calidad de vida	4		4		4		
5	La cultura humanista de la empresa permite que se tome en cuenta no solo, lo que el cliente opina sino, también lo que el colaborador opina.	4		4		4		
6	Existe una cultura de afiliación que les permite interrelacionarse entre colaboradores de distintas áreas.	4		4		4		
7	La cooperación de los trabajadores es una práctica constante al interior de la empresa.	4		4		4		
	DIMENSIÓN: CULTURA PASIVO - DEFENSIVA							
8	En la organización se aprueba las decisiones sin protestar para que así exista una convivencia sin conflictos.	4		4		4		
9	Es mejor evitar una discrepancia aprobando lo que se decide por mayoría en la empresa.	4		4		4		
10	Como parte de la cultura convencional de la empresa las normas se imponen con el afán de evitar conflictos.	4		4		4		
11	La cultura convencional de tu empresa te ha convertido en un trabajador conformista.	4		4		4		
12	Existe una dependencia donde basta que un grupo apruebe y los demás solo asumen dicha decisión.	4		4		4		

13	En la empresa reconocen tus éxitos, también sancionan tus errores generando miedo a equivocarte.	4		4		4		
DIMENSIÓN: AGRESIVO - DEFENSIVA								
14	Los trabajadores de tu organización pueden oponerse o criticar las decisiones de sus jefes o compañeros.	4		4		4		
15	Los que más critican la actitud de los jefes o compañeros son considerados como líderes por sus compañeros de trabajo.	4		4		4		
16	En la empresa algunos colaboradores reciben recompensas porque ayudan a controlar los conflictos en la empresa.	4		4		4		
17	Los trabajadores que han obtenido poder dentro de la empresa demuestran ser autoritarios con los demás.	4		4		4		
18	Quienes tienen cultura competitiva son recompensados por sus logros.	4		4		4		
19	Los jefes valoran el esfuerzo y la dedicación de sus trabajadores.	4		4		4		
20	Se elige al empleado más destacado tomando en cuenta su capacidad detallista dentro de su labor.	4		4		4		

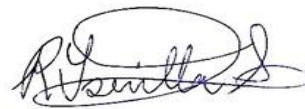
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Sevilla Sánchez Regina Ysabel

Especialidad del validador: Metodóloga

09 de octubre del 2023



Dra. Regina Ysabel Sevilla Sánchez
DNI: 09514029 CPP Nro. 0109514029

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: MACRO PERSPECTIVA							
1	La organización considera importante la comunicación entre el personal de trabajo.	4		4		4		
2	La organización de la empresa influye en mi desempeño laboral.	4		4		4		
3	La organización elige administradores idóneos para dirigir la empresa.	4		4		4		
4	Respeto y estoy de acuerdo con las decisiones tomadas por el administrador de la empresa.	4		4		4		
5	Las áreas de la organización coordinan continuamente para el trabajo diario.	4		4		4		
6	Los cambios son socializados y ejecutados rápidamente en la organización.	4		4		4		
	DIMENSIÓN: PERSPECTIVA INTERMEDIA							
7	En la organización, el trabajo en equipo tiene como objetivo el buen desarrollo organizacional.	4		4		4		
8	El trabajo en equipo favorece el funcionamiento de la organización	4		4		4		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	4		4		4		
10	La interrelación de las personas en los grupos de trabajo es óptima.	4		4		4		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo sea más productivo.	4		4		4		

12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	4		4		4		
	DIMENSIÓN: MICRO PERSPECTIVA							
13	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	4		4		4		
14	Mi desempeño laboral se adapta a cómo la organización administra sus funciones.	4		4		4		
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	4		4		4		
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	4		4		4		
17	Me siento satisfecho con mi labor realizada en la organización.	4		4		4		
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización	4		4		4		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

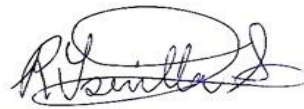
Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Sevilla Sánchez Regina Ysabel

Especialidad del validador: Metodóloga

09 de octubre del 202



Dra. Regina Ysabel Sevilla Sánchez
DNI: 09514029 CPP Nro. 0109514029

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

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

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

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

la dimensión

EXPERTO 3

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para la Investigación “**Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023**”. Lo cual segunda variable es “**Cultura organizacional**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido puesto que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Tesis. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Jaime Gabriel Castilla Barraza
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Comportamiento organizacional
Autor:	Marjorie Alejandra Zevallos Manay
Procedencia:	Chiavenato (2017) Adaptación Marjorie Zevallos Manay
Administración:	Colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Restaurante de una cadena de comida rápida en el distrito de comas

4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Cultura organizacional</p>		<p>Zaderey y Bonavia (2016) La cultura constructiva es la que ayuda a facilitar el logro de propósitos ambiciosos, pero que también cuenta con planes realistas estimulando en los individuos el crecimiento personal y se esto se realiza a través de la relación interpersonal de manera positiva, así también dicha dimensión involucra a la cultura de logro y que se centra en apoyar la labor bien hecha, en tal sentido, ambas culturas que se mencionan pueden reforzar y valorar sus objetivos propios de los empleados a pesar de que estos presenten desafíos, en donde esmerarse o esforzarse cada individuo puede lograr de manera significativa.</p>
	<p>Cultura pasivo - defensiva</p>	<p>Zaderey y Bonavia (2016) La segunda dimensión es cultura pasivo – defensiva, los integrantes de una compañía que trabajan con este tipo de cultura suelen evitar algún tipo de confrontaciones y cumplen con cada una de las órdenes sin cuestionar nada de lo comendado.</p>
	<p>Cultura agresivo - defensiva</p>	<p>Zaderey y Bonavia (2016) Es la cultura agresivo-defensiva, la cual prevalece la críticas que se hacen y las cuales no son nada constructivas, lo cual centran la atención en pequeños detalles y lo cual genera relaciones de pérdidas y ansias.</p>

Comportamiento Organizacional	Macro perspectiva	Chiavenato (2017) La dimensión macro perspectiva se refiere al comportamiento del sistema organizativo en su conjunto; esto se llama comportamiento de macro organismo y se refiere al estudio del comportamiento de organizaciones enteras.
	Perspectiva Intermedia	Chiavenato (2017) La dimensión perspectiva intermedia es el vínculo entre las otras dos perspectivas de comportamiento organizacional, siendo el comportamiento de las personas que trabajan en grupos y equipos; se basa en la investigación grupal, el empoderamiento y las dinámicas grupales e intergrupales.
	Micro Perspectiva	Chiavenato (2017) La dimensión micro perspectiva se centra en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y atribución, la motivación y la satisfacción laboral de cada trabajo por medio de orientaciones psicológicas, se centra en los efectos de las habilidades en la productividad de las personas, que las motiva para realizar las tareas y cómo se sienten en su trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario estructurado para la Investigación “Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el distrito de comas, 2023”, elaborado por Marjorie Alejandra Zevallos Manay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: MACRO PERSPECTIVA							
1	La organización considera importante la comunicación entre el personal de trabajo	4		4		4		
2	La organización de la empresa influye en mi desempeño laboral	3		4		4		
3	La organización elige administradores idóneos para dirigir la empresa.	4		4		4		
4	Respeto y estoy de acuerdo con las decisiones tomadas por el administrador de la empresa	4		4		4		
5	Las áreas de la organización coordinan continuamente para el trabajo diario.	4		4		4		
6	Los cambios son socializados y ejecutados rápidamente en la organización.	4		4		4		
7	DIMENSIÓN: PERSPECTIVA INTERMEDIA							
	En la organización, el trabajo en equipo tiene como objetivo el buen desarrollo organizacional.	3		3		4		
8	El trabajo en equipo favorece el funcionamiento de la organización	3		3		4		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	3		3		4		
10	La interrelación de las personas en los grupos de trabajo es óptima	3		3		4		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo sea más productivo	3		3		4		

12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	3		3		4		
DIMENSIÓN: MICRO PERSPECTIVA								
13	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	4		4		4		
14	Mi desempeño laboral se adapta a cómo la organización administra sus funciones.	3		4		4		
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	3		4		4		
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	3		4		4		
17	Me siento satisfecho con mi labor realizada en la organización.	3		4		4		
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización	3		4		4		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jaime Gabriel Castilla Barraza

Especialidad del validador: Investigación científica

13 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante
Especialidad – Ing. Economista – Lic. Educación –
Lic. Comunicación
ORCID: [https:// 0000-0001-8234-9449](https://0000-0001-8234-9449)

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: MACRO PERSPECTIVA							
1	La organización considera importante la comunicación entre el personal de trabajo.	4		4		4		
2	La organización de la empresa influye en mi desempeño laboral.	4		4		4		
3	La organización elige administradores idóneos para dirigir la empresa.	4		4		4		
4	Respeto y estoy de acuerdo con las decisiones tomadas por el administrador de la empresa.	4		4		4		
5	Las áreas de la organización coordinan continuamente para el trabajo diario.	4		4		4		
6	Los cambios son socializados y ejecutados rápidamente en la organización.	4		4		4		
	DIMENSIÓN: PERSPECTIVA INTERMEDIA							
7	En la organización, el trabajo en equipo tiene como objetivo el buen desarrollo organizacional.	4		4		4		
8	El trabajo en equipo favorece el funcionamiento de la organización	4		4		4		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	4		4		4		
10	La interrelación de las personas en los grupos de trabajo es óptima.	4		4		4		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo sea más productivo.	4		4		4		

12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	4		4		4		
	DIMENSIÓN: MICRO PERSPECTIVA							
13	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	4		4		4		
14	Mi desempeño laboral se adapta a cómo la organización administra sus funciones.	4		4		4		
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	4		4		4		
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	4		4		4		
17	Me siento satisfecho con mi labor realizada en la organización.	4		4		4		
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización	4		4		4		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jaime Gabriel Castilla Barraza

Especialidad del validador: Investigación científica

13 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante
Especialidad – Ing. Economista – Lic. Educación –
Lic. Comunicación
ORCID: [https:// 0000-0001-8234-9449](https://0000-0001-8234-9449)

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

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

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

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

ANEXO 5:

DATA DE LA PRIMERA VARIABLE DEL INSTRUMENTO

CULTURA ORGANIZACIONAL																							TOTAL D1	TOTAL D2	TOTAL D3	TOTAL DE CL
CULTURA CONSTRUCTIVA							CULTURA PASIVO - DEFENSIVA							CULTURA AGRESIVO - DEFENSIVA							TOTAL D1	TOTAL D2	TOTAL D3	TOTAL DE CL		
1. Reconoce	2. Sientes q	3. Te sientes q	4. Tu empresa	5. La cultura	6. Existe una	7. La cooper	8. En la organ	9. Es mejor el	10. Como par	11. La cultura	12. Existe un	13. En la emp	14. Los trabaj	15. Los que n	16. En la emp	17. Los trabajado	18. Quienes t	19. Los jefes	20. Se elige	TOTAL D1	TOTAL D2	TOTAL D3	TOTAL DE CL			
1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	21	34				
2	1	1	2	2	2	2	13	2	2	1	2	1	10	1	1	1	1	2	3	2	11	34				
3	3	2	2	2	3	3	2	17	2	2	1	3	2	2	12	1	3	2	2	2	14	43				
4	1	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	3	3	18	40				
5	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	3	3	1	3	14	3	3	2	2	2	16	44				
6	2	2	2	2	2	3	1	14	3	2	2	3	4	2	16	3	3	2	2	2	17	47				
7	3	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	3	1	1	8	2	2	2	2	1	11	28				
8	1	2	2	3	2	2	1	13	3	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	3	16	42				
9	3	2	2	2	3	3	2	17	2	3	3	3	2	3	16	3	2	2	3	2	17	50				
10	2	3	2	2	3	2	2	16	2	3	3	3	3	2	16	2	3	2	2	1	15	47				
11	1	2	1	1	1	1	1	8	2	2	3	3	3	2	15	3	3	2	2	2	16	39				
12	2	2	1	1	1	1	1	9	2	1	2	1	1	1	8	1	1	2	1	2	13	30				
13	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	12	37				
14	1	1	2	2	2	2	2	12	1	3	1	1	1	2	9	2	3	2	2	3	18	39				
15	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	15	40				
16	2	1	1	2	3	2	1	12	2	2	2	2	1	1	10	1	2	3	2	2	14	36				
17	3	1	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	13	35				
18	2	2	2	2	3	2	2	15	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	2	1	11	32				
19	1	1	1	3	1	3	3	13	2	2	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	8	29				
20	1	2	2	1	1	2	1	10	1	1	1	3	1	2	9	1	1	1	2	3	12	31				
21	1	1	1	2	3	2	1	11	3	3	1	3	1	1	12	1	1	1	1	2	8	31				
22	3	1	1	1	1	1	2	10	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	1	9	26				
23	1	1	2	3	3	1	1	12	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	2	8	28				
24	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	1	1	2	2	8	2	1	3	2	2	13	30				
25	2	1	1	3	3	2	2	14	2	3	1	1	1	1	9	1	2	2	2	2	13	36				
26	2	2	1	1	2	2	1	11	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	11	29				
27	1	3	1	3	2	1	2	13	2	1	1	3	3	2	12	1	1	1	1	3	9	34				
28	2	2	2	2	2	2	1	13	1	2	2	2	2	1	10	2	1	2	2	3	14	37				
29	1	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	1	1	2	9	1	1	3	1	1	9	26				
30	2	1	1	1	1	1	1	8	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	1	1	8	24				
31	2	1	1	1	1	1	1	8	1	3	1	1	1	2	9	1	3	2	1	1	13	30				
32	1	1	1	3	1	1	3	11	1	1	1	1	2	1	7	1	1	2	2	2	12	30				
33	2	2	2	1	2	2	1	12	2	1	2	1	3	1	10	3	3	3	2	2	16	38				
34	3	1	1	1	2	1	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	1	2	2	2	12	31				
35	2	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	9	24				
36	2	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	8	23				
37	1	1	1	1	1	1	3	9	2	2	1	3	2	4	14	3	5	3	4	3	23	46				
38	1	3	3	2	1	1	1	12	1	1	3	3	4	4	16	3	3	3	2	3	4	50				
39	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	1	1	1	9	3	3	3	2	2	15	39				
40	3	2	2	2	4	3	3	19	1	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	2	20	55				
41	1	2	2	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	4	22	52				
42	2	3	3	3	2	1	3	17	3	3	3	3	4	3	19	3	5	3	3	3	22	58				
43	3	1	1	2	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	2	9	26				
44	3	1	1	1	1	1	1	9	1	3	3	2	3	4	16	2	1	1	2	2	12	37				
45	3	1	1	2	3	2	2	14	1	1	1	1	3	1	8	1	1	2	1	2	11	33				
46	1	2	1	1	1	2	3	11	2	3	1	3	3	3	15	3	3	3	1	1	14	40				
47	3	2	2	2	3	3	3	18	1	3	3	3	2	2	14	2	3	3	2	3	19	51				
48	1	1	3	3	2	3	2	15	2	2	3	1	2	3	13	2	2	2	2	1	12	40				
49	1	3	1	1	2	3	1	12	1	1	3	1	1	1	8	1	1	1	1	1	7	27				
50	2	3	2	2	1	1	1	12	1	1	3	2	3	2	12	1	1	1	2	1	9	33				
51	2	1	1	1	2	1	1	9	1	1	2	1	2	1	8	1	1	1	1	2	9	26				
52	1	1	3	2	2	3	3	15	2	2	2	3	1	1	11	1	1	2	1	3	13	39				
53	1	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	2	8	1	2	2	1	1	9	25				
54	1	2	2	3	2	1	1	12	1	1	1	1	2	2	8	3	2	3	1	1	14	34				
55	1	3	2	2	3	2	1	14	1	1	1	2	3	2	10	1	4	1	3	3	18	42				
56	2	3	3	2	2	2	2	16	2	2	3	1	1	2	11	1	1	1	2	1	10	37				
57	1	2	1	1	2	2	1	10	2	1	1	1	1	2	8	2	3	3	1	1	12	30				
58	2	2	3	2	1	1	2	13	1	2	2	2	3	2	12	2	3	3	2	2	17	42				
59	1	1	3	2	2	1	2	12	1	1	2	2	2	1	9	2	3	3	2	3	18	39				
60	1	2	2	3	2	1	1	12	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	9	29				
61	1	2	3	3	3	2	1	15	2	1	1	1	1	2	8	2	2	3	1	1	12	35				
62	1	3	1	1	2	1	1	10	1	1	1	3	2	2	10	3	3	2	2	3	17	37				
63	3	2	1	1	3	1	1	12	3	2	1	1	1	2	10	1	2	2	3	3	15	37				
64	1	1	3	2	2	2	1	12	1	1	1	3	1	1	8	2	3	1	2	1	11	31				
65	1	1	3	3	1	1	1	11	2	1	2	3	3	2	13	1	3	2	1	3	14	38				
66	1	1	3	1	1	1	1	9	2	2	2	2	1	1	10	2	1	1	2	1	12	31				
67	1	1	2	1	1	3	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	2	11	27				
68	1	1	1	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	3	8	1	2	1	1	2	9	25				
69	2	2	1	3	3	2	3	16	3	2	3	3	3	2	16	2	4	3	2	2	17	49				
70	2	2	3	2	3	3	3	18	2	2	2	3	2	2	13	2	3	3	3	3	20	51				
71	1	1	1	2	1	2	2	10	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	3	2	17	44				
72	3	3	3	3	2	3	2	19	2	3	2	2	3	3	15	2	3	1	3	3	17	51				
73	2	3	3	2	2	2	3	17	2	3	3	3	1	1	13	1	2	2	2	3	14	44				
74	2	2	3	3	3	2	2	17	1	1	2	2	2	3	11	3	3	3	1	2	17	45				
75	3	2	2	2	2	2	1	14	1	1	1	1	2	2	8	3	2	2	2	3	18	40				
76	2	2	2	2	3	3	2	16	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	1	2	14	43				
77	2	2	1	1	1	1	1	9	3	3	2	2	2	3	15	2	2	3	1	3	15	39				
78	2	3	3	3	2	2	1	16	1	1	1	1	1	2	7	2	2	2	1	2	11	34				
79	3	2	2	3	3	3	2	18	3	3	2	3	3	2	16	2	1	1	1	2	11	45				
80	1	1	2	2	2	2	1	11	1	3	1	1	1	3	10	3	2	2	2	2	16	37				

DATA DE LA SEGUNDA VARIABLE DEL INSTRUMENTO

	MACRO PERSPECTIVA							COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							MICRO PERSPECTIVA							TOTAL D3	AL DE VARIABLE
	21. La organ	22. La organ	23. La organ	24. Respeto	25. Las área	26. Los cam	TOTAL D1	27. En la org	28. El trabaj	29. Los equi	30. La interi	31. Las diná	32. Las din	TOTAL D2	33. Tengo u	34. Mi deser	35. La organizaci	36. Mis moti	37. Me sient	38. Aument			
1	1	2	2	1	2	1	9	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	2	2	2	13	39	
2	1	3	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	11	3	3	3	3	3	3	18	38	
3	2	2	2	2	2	2	12	1	3	2	2	2	3	13	2	2	3	2	2	1	12	39	
4	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	2	3	16	45	
5	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	2	2	2	15	2	2	3	2	2	3	14	44	
6	3	3	3	2	3	3	17	4	3	2	2	2	2	15	2	3	4	2	2	2	15	38	
7	1	1	3	1	2	1	9	2	1	1	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	25	
8	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	36	
9	3	3	3	2	3	3	17	3	2	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	2	17	43	
10	2	3	3	3	2	2	15	2	2	3	2	2	1	12	2	2	2	2	3	3	13	37	
11	2	2	1	1	1	1	8	2	1	3	3	4	3	16	3	3	2	2	3	3	16	47	
12	1	2	2	2	2	2	11	1	1	1	1	2	2	8	2	2	1	3	2	3	13	27	
13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	2	15	1	2	2	2	3	2	12	35	
14	2	3	2	2	1	1	11	1	3	3	3	2	1	13	1	1	1	2	2	1	8	27	
15	2	3	2	1	2	2	12	1	3	2	1	2	1	10	1	3	3	3	2	2	14	34	
16	2	2	2	3	4	2	15	2	2	3	4	3	2	16	2	2	2	2	1	2	11	39	
17	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	1	1	1	8	1	2	1	1	1	1	7	21	
18	1	1	1	2	1	2	8	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	2	8	23	
19	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	3	2	9	26	
20	1	1	1	2	2	3	10	3	2	2	2	1	1	11	1	1	2	1	1	2	8	30	
21	2	1	2	3	2	2	12	1	3	2	1	2	1	10	3	1	1	1	2	1	9	26	
22	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	2	1	2	9	2	1	1	1	2	1	8	26	
23	1	1	2	1	1	2	8	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	1	1	1	7	24	
24	1	1	3	2	1	2	10	2	2	1	1	1	2	9	1	1	3	2	2	2	11	26	
25	3	1	2	2	2	2	11	2	1	1	1	2	1	8	2	2	2	1	2	2	11	28	
26	1	1	2	1	1	1	7	1	2	2	1	1	1	8	2	1	2	2	1	1	9	30	
27	1	1	1	1	2	3	9	3	1	1	1	2	2	10	1	1	3	1	1	1	8	27	
28	2	1	2	1	1	2	9	2	1	1	2	1	3	10	1	1	3	1	1	1	8	30	
29	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	1	1	1	8	1	1	2	2	2	2	10	30	
30	2	1	1	2	2	1	9	1	2	1	2	2	1	9	2	1	1	2	1	2	9	29	
31	1	3	2	2	3	2	13	2	2	3	2	2	2	13	3	2	1	1	2	3	12	34	
32	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	3	1	2	13	1	1	3	2	2	2	11	45	
33	2	2	2	1	3	2	12	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	1	2	1	7	30	
34	2	2	2	3	2	1	12	3	3	3	3	3	2	17	1	1	2	2	1	1	8	41	
35	2	1	2	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	11	2	2	3	1	3	2	13	42	
36	1	1	1	2	2	2	9	3	3	2	3	3	3	17	4	3	2	2	3	2	16	50	
37	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	2	3	3	20	50	
38	1	2	4	1	3	1	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	46	
39	3	3	3	2	3	2	16	4	3	1	1	1	2	12	3	3	2	2	2	1	13	51	
40	4	3	3	3	3	2	18	3	2	3	4	3	3	18	3	2	4	3	3	2	17	46	
41	3	3	2	3	3	3	17	2	2	1	1	1	1	8	1	1	1	2	2	1	8	31	
42	2	2	1	1	1	1	8	1	1	2	2	2	2	11	1	1	2	2	2	2	8	28	
43	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	14	2	3	3	2	2	2	14	38	
44	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	2	8	3	1	1	2	1	1	9	27	
45	1	1	2	3	3	1	11	2	4	1	1	1	1	10	3	3	1	1	1	2	11	30	
46	3	3	1	2	3	3	15	1	3	1	1	4	3	13	2	1	2	3	3	2	13	41	
47	1	2	3	3	3	3	15	2	3	1	1	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	28	
48	3	1	2	1	2	1	10	1	2	2	1	2	2	10	3	2	2	2	2	2	13	41	
49	2	2	2	2	1	1	10	1	1	1	1	2	3	9	3	2	3	1	1	1	11	29	
50	2	2	1	1	1	2	9	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	1	3	2	10	30	
51	3	3	3	3	1	2	15	1	3	3	2	2	3	14	2	1	1	1	3	9	36		
52	1	2	3	2	2	2	12	1	1	1	2	4	1	10	1	2	2	3	1	1	10	32	
53	3	3	3	3	3	3	18	2	3	4	3	2	2	16	3	2	1	2	1	1	10	39	
54	2	2	2	1	1	1	9	1	1	3	3	2	1	11	1	1	2	1	2	1	8	37	
55	2	2	1	2	2	3	12	2	2	2	1	1	1	9	1	3	3	3	2	2	14	34	
56	1	2	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	1	2	1	7	28	
57	1	1	2	2	3	3	12	3	2	3	3	1	1	13	1	2	1	1	3	2	10	33	
58	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	2	3	3	15	2	2	3	3	1	1	12	38	
59	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	1	2	1	11	1	3	3	3	2	1	13	37	
60	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	7	25		
61	2	2	3	1	1	1	10	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	1	3	3	13	44	
62	1	2	1	2	1	3	10	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	24	
63	3	2	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	2	10	2	2	4	1	2	2	13	36	
64	2	2	2	2	2	3	13	1	2	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	34	
65	3	2	2	1	2	2	12	2	1	2	2	1	1	9	1	2	2	1	1	1	8	30	
66	3	3	3	1	2	2	14	2	2	2	2	1	1	10	3	1	2	2	3	3	14	38	
67	1	2	2	1	1	2	9	2	2	1	2	1	1	9	1	3	2	2	2	2	12	35	
68	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	2	2	1	14	44	
69	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	3	3	16	2	2	2	2	2	3	13	42	
70	2	2	2	2	2	3	13	2	3	3	3	3	2	16	3	3	2	2	2	2	14	42	
71	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	3	3	1	13	2	2	2	2	4	3	15	39	
72	2	3	3	2	2	2	14	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	2	2	16	44	
73	3	3	2	2	4	3	17	2	2	2	2	3	2	13	1	2	1	2	3	3	12	37	
74	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	3	13	40	
75	2	3	1	1	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	1	16	42	
76	2	3	1	2	1	2	11	2	2	2	1	2	1	10	1	2	1	1	2	1	8	18	
77	1	2	2	2	3	1	11	1	2	2	3	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	16	
78	3	1	3	1	2	2	12	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	2	2	2	15	31	
79	3	3	2	1	3	1	13	2	2	3	2	3	3	15	3	1	2	1	3	1	11	26	
80	2	2	3	2	2	3	14	2	3	2	3	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	30	



KENTUCKY FRIED CHICKEN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima, 15 de Octubre del 2023

Maestrando:

Marjorie Alejandra Zevallos Manay

Presente.-

ASUNTO: Autorización en realizar su desarrollo de investigación

El que suscribe, gerente de tienda de la empresa Kentucky Fried Chicken que se encuentra como razón social DELOSI S.A con RUC N° 20100123330, hace constatar lo siguiente:

La administradora, Marjorie Alejandra Zevallos Manay con DNI 48398774, estudiante de maestría de Gestión del Talento Humano de la UCV, ejecutará la aplicación de un cuestionario de su tesis titulada "**Impacto de la cultura organizacional en el comportamiento de los colaboradores de una cadena de comida rápida en el Distrito de Comas 2023**" Como encargado dentro de la empresa, lo cual serán aplicadas.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

TM


MIGUEL VILCAYAURI
GONZALES
48474913
GERENTE KFC



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIÑONES LI AURA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "IMPACTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE COMIDA RÁPIDA EN EL DISTRITO DE COMAS 2023", cuyo autor es ZEVALLOS MANAY MARJORIE ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIÑONES LI AURA ELISA DNI: 07721447 ORCID: 0000-0002-5105-1188	Firmado electrónicamente por: AQUINONESL el 08- 01-2024 16:58:10

Código documento Trilce: TRI - 0709681