



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes
internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Cribillero Sarmiento, Karina (ORCID: 0000-0001-90038069)

Guzmán Valera, Rosa Magali (ORCID: 0000-0003-3061-2588)

ASESORES:

Dr. Espinoza De La Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4484)

Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis la dedicamos a nuestros familiares; quienes formaron parte de nuestro sacrificio demostrándonos su amor y confianza desde el principio de nuestros estudios hasta terminar con éxito alentándonos al llegar a la meta deseada.

A nuestras parejas quienes han sido nuestro motor y motivo de superación impulsándonos hacia el éxito como fuente de inspiración y orgullo para ellos.

A nuestros docentes por quienes hemos logrado obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis, de manera especial a nuestro metodólogo y temático.

Agradecimiento

A nuestro padre celestial por habernos iluminado fortaleciendo, nuestros corazones e iluminar nuestras mentes, por permitirnos tener y disfrutar a nuestras familias, gracias familia por apoyarnos en cada decisión y proyectos, por permitirnos cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis, gracias por creer en nosotras y gracias a Dios por permitirnos vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, su apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradecemos y hacemos presente nuestro gran efecto hacia ustedes, nuestra hermosa familia.

A la Universidad César Vallejo por habernos aceptado ser parte de ella para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Las autoras

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra,muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Coeficiente de correlación entre Cultura organizacional y Desempeño laboral.....</i>	<i>17</i>
Tabla 2. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>18</i>
Tabla 3. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel del desempeño laboral de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>20</i>
Tabla 4. <i>Correlación entre cultura organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>22</i>
Tabla 5. <i>Correlación entre desempeño laboral con las dimensiones de la cultura organizacional de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>23</i>
Tabla 6. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión valores de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>81</i>
Tabla 7. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión creencias de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>83</i>
Tabla 8. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión clima de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>84</i>
Tabla 9. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión normas de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>85</i>
Tabla 10. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión símbolos de la empresa Entel Perú SA.....</i>	<i>86</i>

Tabla 11. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión filosofía de la empresa Entel Perú SA.....</i>	87
Tabla 12. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas de la empresa Entel Perú SA.....</i>	88
Tabla 13. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cooperación y trabajo en equipo de la empresa Entel Perú SA.....</i>	89
Tabla 14. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión disciplina laboral de la empresa Entel Perú SA.....</i>	90
Tabla 15. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión superación personal de la empresa Entel Perú SA.....</i>	91

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA.....</i>	18
Figura 2. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA.....</i>	20
Figura 3. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión valores de la empresa Entel Perú SA.....</i>	81
Figura 4. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión creencias de la empresa Entel Perú SA.....</i>	83
Figura 5. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión clima de la empresa Entel Perú SA.....</i>	84
Figura 6. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión normas de la empresa Entel Perú SA.....</i>	85
Figura 7. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión símbolos de la empresa Entel Perú SA.....</i>	86
Figura 8. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión filosofía de la empresa Entel Perú SA.....</i>	87
Figura 9. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas de la empresa Entel Perú SA.....</i>	88
Figura 10. <i>Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cooperación y trabajo en equipo de la empresa Entel Perú SA.....</i>	89

Figura 11. *Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión disciplina laboral de la empresa Entel Perú SA.....90*

Figura 12. *Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión superación personal de la empresa Entel Perú SA.....91*

Resumen

La cultura organizacional es una manera vivencial de identificarse con la organización para poder generar un buen desempeño laboral entre sus colaboradores y alcanzar los objetivos trazados. Por ello el presente trabajo tuvo como propósito determinar la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, su tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población lo conformó todos los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019; el estudio utilizó como instrumentos de recolección de datos, cuestionarios.

Como resultados, la investigación da cuenta que cultura organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor $r=0.769$ detectado por la prueba Tau-b de Kendall. Esto nos quiere decir que mientras mejor sea la cultura organizacional de la empresa, de alguna manera mejor será también el desempeño laboral.

Palabras clave: Cultura organizacional, Valores, Filosofía, Empresa.

Abstract

Organizational culture is an experiential way of identifying with the organization in order to generate good work performance among its collaborators and achieve the objectives set. Therefore, the purpose of this work was to determine the relationship of the organizational culture with the work performance of the internal clients of the company Entel Perú SA, Chimbote 2019.

The research was based on a quantitative approach, its type of study was non-experimental, with a correlational descriptive design. The population was made up of all the internal clients of the company Entel Perú SA, Chimbote 2019; the study used questionnaires as data collection instruments.

As results, the research shows that organizational culture has a significant relationship with the work performance of the internal clients of the company Entel Perú SA, Chimbote 2019, detail obtained with a value $r = 0.769$ detected by the Kendall Tau-b test. This means that the better the organizational culture of the company, in some way the better the job performance will also be.

Keywords: Organizational culture, Values, Philosophy, Company.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones debido al cambio constante y acelerado, tienen la exigencia de poseer y ejecutar un escenario competitivo orientando esfuerzos para cubrir las exigencias de sus clientes, de la misma forma, las nuevas tendencias precisan requerimientos, en el que se debe cumplir con la armonización imparcial de los elementos internos, y además, externos, de las compañías, mediante la realización de gestiones estratégicas y objetivas, para instaurar, reforzar y garantizar una excelente cultura organizacional, considerando significativas particularidades, como: relaciones interpersonales, explotación de liderazgos, designación de puestos, estímulos en el ambiente laboral, entre otros aspectos.

Existen organizaciones que desarrollan una representación altamente competitiva dentro del sector en el que se sitúan, en donde, los gerentes realizan sus gestiones eficientemente, en condiciones absolutas y justas. Asimismo, existen también, organizaciones que no realizan procesos y/o gestiones responsables, puesto que, no llevan a cabo íntegramente buenas prácticas institucionales, en relación a los colaboradores, en donde, la burocracia mantiene aún presencia sólida, lo cual repercute en la cultura organizacional, expresado en niveles bajos de desempeño laboral.

La carencia de gestión propia a una óptima cultura organizacional, puede además de, contribuir a niveles bajos de desempeño, también, incluir a una baja productividad, lo cual repercute en la rentabilidad de las organizaciones. De este modo, es de suma importancia realizar acciones tácticas para el bienestar de los colaboradores, quienes asumen una identidad fundamental, dentro de la razón de ser de cada organización.

En el ámbito internacional, según Ascendo a través de Santana (2014) señalo que países como: República Dominicana, Ecuador y Colombia; con un 83,42%, 82,23%, y 80,05%, respectivamente, son naciones las cuales, han desarrollado puntajes propicios, sobre su cultura organizacional. En cuanto a calificativos deficientes, los países considerados, fueron: Chile, Uruguay y Perú, con un 68,02%.

El sector de telecomunicaciones, se encuentran en el mercado con el propósito de establecer comunicación a distancia. De esta forma, la empresa Entel Perú SA, uno de los líderes en el sector telecomunicaciones, en todo el país, es apreciado como uno de los primeros en el mercado latinoamericano.

En la filial Chimbote, como toda organización, presenta dificultades, y una de ellas, se encuentra relacionada a su cultura organizacional, puesto que contempla un nivel bajo, casi inexistente, por falta de gestión objetiva, no puesta en práctica por la directiva dentro de la organización. De tal forma, exteriorizándose la falta de, no compromiso de los clientes internos de la organización, que se ostenta en el desempeño laboral, a veces, ineficiente. Así, ello se debe a la despreocupación que asume la gerencia por estos temas, por eso es importante ahondar a través de la prueba científica el estudio de estas variables para probar, de tal modo, la importancia que conservan gestionarlas dentro de su dirección para una mejora considerable del funcionamiento.

Frente a lo manifestado anteriormente, el planteamiento del problema fue el siguiente:

¿Existe relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019?

La justificación de la investigación presenta los siguientes criterios: es de carácter conveniente; porque le favoreció directamente a Entel, puesto que, mediante el estudio se dio a conocer en qué situación se encuentra la cultura organizacional y el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa. Asimismo, de relevancia práctica; puesto que, al identificar la situación y posteriormente, diagnosticarla, se inducirá a la mejora de la misma, haciendo factible las condiciones para los clientes internos que, precisamente, mantienen un vínculo directo al momento de realizar la atención a los clientes externos. Por último, de carácter metodológico; porque aportó a través de la realización del esquema presentado por la Universidad (César Vallejo), un lineamiento adecuado, el que, valió de guía para la elaboración de la presente investigación, siguiendo las indicaciones y/o sugerencias de expertos (docentes, metodólogo y temático).

Del mismo modo para la siguiente investigación se consideró como objetivo general: determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019, y los objetivos específicos fueron; identificar el nivel de la cultura organizacional de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019; identificar el nivel de la variable desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019; establecer la relación de la cultura organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019 y establecer la relación del desempeño con las dimensiones de la cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

Igualmente se consideró como hipótesis general existe relación significativa entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019. Las hipótesis específicas son existe relación significativa entre la cultura organizacional y las dimensiones desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019 y, por último, existe relación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de la cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos sobre el presente estudio fueron a nivel internacional y nacional relacionados a las variables de investigación.

Los antecedentes a nivel internacional: en Indonesia, Ilmi et al. (2021) en su estudio sobre factores determinantes para mantener la excelencia de gestión y/o procesos en un negocio, basado en el liderazgo y la cultura organizacional; concluyeron que, la cultura y normas sociales mantienen fuerte influencia en el comportamiento del líder, en donde, puede determinarse falencias en el accionar de los líderes por el entorno, tecnología y tamaño corporativo, en el que desarrolla sus actividades. En Bulgaria, Niki (2021) en su estudio con el objetivo de investigar el impacto de las actividades de responsabilidad social empresarial, enfocado en el ámbito interno y externo (clientes, colaboradores, sociedad y medio ambiente), de las compañías del sector de telecomunicaciones; concluyó que, los clientes valoran considerablemente los esfuerzos de RSE que las organizaciones realizan, por lo que, el autor considera los gerentes deben comprender el contexto en el ámbito donde se ejecutan acciones operativas, para posteriormente adoptar e incorporar en su sistema de información las características identificadas en las estrategias institucionales, obteniendo así, un medio ambiente diferente, con mayor confianza y, logrando además, una conexión redituable entre clientes internos-externos/organización. En Ghana, Odai et al. (2021) en su investigación con una muestra de 353 subordinados de instituciones trascendentales en el sector de telecomunicaciones; concluyeron que la presencia de supervisores los cuales cuentan con actitudes y comportamientos positivos, influyen de forma sustancial en el desarrollo de los colaboradores al brindarles soporte y apoyo, logrando así, perpetrar una cultura organizacional orientada en la solidaridad, fomentando un vínculo sincero, forjando un contexto positivo en el involucramiento y desempeño integral entre colaboradores/compañía. En Nigeria, Omotunde & Alegbeleye (2021) en su estudio sobre prácticas de gestión del talento y desempeño laboral, con una muestra de 364 colaboradores, mediante el método de enumeración total; concluyeron que las prácticas de gestión del talento poseen carácter influyente en el desempeño laboral, asimismo, el nivel de desempeño laboral de los evaluados fue moderado, con un 63,1%. En Vietnam, Pham Thi et al. (2021) en su

investigación, con la finalidad de evaluar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral, con una muestra de 240 subordinados; concluyeron que, los administradores deben orientar sus actividades estratégicas en el desarrollo de normas y/o políticas direccionadas a los colaboradores, las cuales permitan, la obtención de resultados integrales, que simultáneamente mejore el desempeño y la satisfacción de los trabajadores, lo que finalmente, incurre en la decisión de permanencia en las organizaciones. Abbas & Wu (2021) sobre su estudio, con una muestra de 359 encuestados con la finalidad de analizar efectos de la percepción integral de justicia en las organizaciones, en relación al comportamiento innovador que caracteriza a los colaboradores; concluyeron que la humildad es un factor de relevancia de carácter positivo, que genera involucramiento y, asimismo, incremento en actitudes y/o comportamientos innovadores entre los subordinados. En Jordán, Abdelmoutaleb (2020) en su investigación, con el objetivo de dar a conocer las implicancias que efectúan las compañías de telecomunicaciones, sobre su gestión de recursos humanos; concluyó que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral, mediante características asociadas a la lealtad y el compromiso por parte de los subordinados, los cuales mantienen un escenario influyente, considerable y objetivo, para el crecimiento organizacional constante. En Turquía, Erdoğan (2020) en su estudio, en el que la recopilación de datos fue mediante un cuestionario propiamente diseñado para colaboradores del sector telecomunicaciones; concluyó que las gestiones del talento humano en la medida, se relaciona influyentemente en la obtención de una cultura organizacional objetiva. En Nigeria, Powel & Agbaje (2020) en su investigación con el objetivo de identificar efectos-características esenciales en el ámbito de las compañías de telecomunicaciones, en donde, se administraron cuestionarios a 400 clientes de 9Mobile; concluyeron que, las organizaciones deben efectuar estrategias de retención orientadas a los clientes internos/externos en la generación y reforzamiento de la identidad y calidad empresarial, con la finalidad de crear un ambiente de confianza, en donde, la personalidad y cultura organizacional se constituya objetivamente. En Libia, Almojahed (2020) en su investigación, con una muestra de 37 encuestados en dos empresas del sector telecomunicaciones con la finalidad de explorar la gestión de prácticas laborales; concluyó que, según los resultados obtenidos el sistema HPWS mejora considerablemente la productividad

y la organización de los procesos en las compañías. Sin embargo, el autor señaló que, dentro de las dificultades para que las organizaciones opten por implementar el modelo, se encuentra la interferencia política, en donde, las compañías tendrían que reforzar y mejorar los procesos de retroalimentación interna, para que optimicen el desempeño laboral y, asimismo, los subordinados posean bienestar integral en la organización. En Pakistán, Wafa et al. (2020) en su estudio con la finalidad de investigar el impacto de la gestión de recursos humanos sostenible en la innovación (HRM), en una muestra de 120 subordinados de organizaciones de telefonía móvil; concluyeron que las prácticas razonables-sostenibles de HRM lograría la capacidad de mejoría de los procesos instituciones, contribuyendo, además, para la innovación constante en el sector. En Zimbabwe, Ngwenya & Pelsler (2020) en su estudio, con la finalidad de evaluar el impacto del capital psicológico sobre los efectos de los manejos de las gestiones organizacionales (compromiso, satisfacción y desempeño laboral) en los empleados, con una muestra de 257 encuestados; concluyeron que enfocar esfuerzos en el incremento de los niveles de satisfacción laboral, mejora la productividad institucional en términos económicos-financieros, en donde, el capital psicológico mantiene un vínculo positivo determinante, asimismo, significativo en el desempeño de los colaboradores. En Canadá, Vito (2020) en su investigación sobre la cultura organizacional y la influencia del liderazgo; concluyó que la cultura organizacional es primordial para adoptar un contexto de efectividad en el desempeño laboral/organizacional, puesto que, es la organización la encargada del desarrollo gubernamental para mayor rendición de eficiencia, en donde, además, son los líderes quienes contemplan un cargo fundamental y clave, en la instauración de la cultura dentro de las compañías. En Sudáfrica, Peral & Geldenhuys (2020) con el objetivo de investigar la relación indirecta entre la personalidad y el desempeño laboral, con una muestra de 580 colaboradores; concluyeron que de forma indirecta la personalidad de una persona afecta su desempeño laboral, mediante procesos específicos de caracteres: auto debilitamiento y elaboración del trabajo. Montoya et al. (2020) en su estudio con una muestra de 201 trabajadores con el objetivo de analizar la influencia del clima de innovación en el desempeño laboral; concluyeron en base a los resultados obtenidos que existió relación positiva entre las hipótesis consideradas, en donde, se dio a conocer que la identificación de quipos y el

empoderamiento mantienen influencia directa en el clima de innovación, y, asimismo este último en el desempeño laboral. En Irán, Baghdadam et al. (2020) en su investigación en una muestra de 200 gerentes con la finalidad de mejorar la calidad de servicios; concluyeron que existen características los cuales refuerzan los procesos institucionales, como la organización, motivación y entusiasmo de los colaboradores para incrementar y/o optimar la eficiencia de su desempeño laboral, dentro de ellos la compensación por la realización de actividades y, asimismo, la valoración monetaria. Vásquez y Aranda (2020) en su estudio sobre organizaciones justas; concluyeron que los trabajadores al visualizar percepciones de injusticia, contemplan actitudes poco contraproducentes (deficiente manejo de recursos y actividades, ausencias, robos, entre otros), asimismo, los niveles de desempeño laboral disminuyen. Meng & Berger (2019) en su investigación sobre el impacto de la cultura organizacional y el desempeño del liderazgo; concluyeron que, para obtener mejoras en la satisfacción laboral de los trabajadores, en primer lugar, es importante mantener una cultura organizacional optima. Simão & Beuren (2019) en su estudio sobre sistemas de control de gestión y creatividad sobre el desempeño en el trabajo; concluyeron que las creencias, contemplan influencia alta en la realización de actividades en el ambiente laboral, por tal, los gerentes deben considerar la inclusión de tareas objetivas, en relación a límites y creatividad individual. En Libia, Ezedden (2019) en su estudio, con el objetivo de explorar el efecto de las percepciones de los empleados en relación al HPWS (sistemas de trabajo de alto rendimiento), sobre el desempeño percibido de la labor; concluyó que, las compañías deberían diseñar y/o contemplar un sistema institucional, para el bienestar de los colaboradores. De esta forma, las prácticas de realización se apoyan en un campo estratégico completo, integrando las consideraciones culturales internas -externas y, además, contextuales. En Bangladesh, Muhammad et al. (2019) en su investigación, con el objetivo de examinar el vínculo del código de ética empresarial entre la cultura organizacional-ética empresarial, bajo el escenario del mercado de telecomunicaciones; con una muestra de 127 subordinados; concluyeron que las organizaciones deben centrar mayor esfuerzo en fomentar un código de ética institucional, asimismo, la cultura organizacional, para de tal modo, desarrollar mejores prácticas de ética corporativa. En Arabia, Ghazi & Muzaffar (2018) en su investigación sobre el impacto de la cultura

organizacional (CO) en el desempeño laboral (DL); concluyeron que, se denotó relación positiva entre las variables. Asimismo, dentro de los resultados orientados a las dimensiones de la CO, el vínculo orientación al cliente-desempeño laboral, obtuvo una asociación negativa. Ananthram et al. (2018) en su investigación, con una muestra de 250 individuos para examinar los sistemas de trabajo de alto rendimiento (HPWS) y resultados de los empleados en los centros de llamadas de la India; concluyeron que, cuando los colaboradores asumen satisfacción laboral, el clima de presentismo tiende al incremento, por lo que, preexiste un ambiente de ejecución laboral (desempeño laboral) mayor. Asimismo, el autor manifiesta que, para mantener y/o acrecentar mencionado entorno, las organizaciones deben optar por acoger un enfoque direccionado al desarrollo continuo para la gestión de recursos humanos, a través de HPWS, mediante el cual, garantice el bienestar de los clientes internos. Navimipour et al. (2018) en su estudio, con el objetivo de proponer un nuevo modelo para investigar el efecto de la cultura organizacional; concluyeron que la cultura organizacional mantiene un papel importante dentro del desempeño laboral de los subordinados, por lo que, las organizaciones deben efectuar procesos objetivos, relacionados al bienestar organizacional, en su totalidad. En Brasil, Pinto et al. (2018) en su investigación, con la finalidad de analizar el efecto de mediación entre la satisfacción laboral (SL) -cultura organizacional (CO); según los resultados obtenidos concluyeron que la SL influye positivamente en la obtención constante y/o total para el desarrollo de la cultura organizacional. En Somalia, Abdulkadir et al. (2016) en su estudio, con la finalidad de identificar el efecto de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores en organizaciones del sector telecomunicaciones; concluyeron que, las organizaciones que asumen cultura organizacional, competente, tienden a reforzar y/o mejorar el desempeño de los colaboradores. Cavazotte et al. (2015) en su investigación con la finalidad de investigar la relación entre la cultura de aprendizaje continuo (AC) y características influyentes en las organizaciones; concluyeron según los resultados obtenidos que el AC se relaciona influyentemente sobre las oportunidades de crecimiento y rendimiento. En Pakistán, Shahzad (2014) en su estudio, con una muestra de 110 subordinados, con el objetivo de analizar el impacto directo o indirecto de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral; concluyó que, según los resultados obtenidos, los cuales

respaldaron a la cultura de las compañías, con un impacto positivo (significativo) en el desempeño de actividades-laboral de los colaboradores. Asimismo, indicó que la participación activa y comprometida de los clientes internos es una de las constituyentes, de suma importancia para el logro de las metas y objetivos institucionales.

La investigación a nivel nacional fue la siguiente: García y Flores (2017) en su investigación acerca de La cultura organizacional y el compromiso organizacional, con una muestra de 195 colaboradores; concluyeron que la cultura organizacional ejecutada junto a la comunicación interpersonal contribuye en gran medida en el desarrollo del compromiso de los subordinados con las organizaciones. Torres y Zegarra (2015) en su estudio sobre clima organizacional/CO y desempeño laboral/DL, con una población de 133 individuos; concluyeron que existe vínculo directo fuerte, con un $r = 0,828$, y significativo, $t = 16,90$, entre las variables de estudio, estableciendo que, a mejor CO, se efectúa mayor DL.

Para este trabajo de investigación, se incluyó teorías formuladas por diversos autores referentes al tema de cultura organizacional y desempeño laboral, asimismo las dimensiones para cada variable de estudio.

El fundamento científico, humanístico y técnico que sirve de sustento teórico se encuentra en las siguientes teorías, conceptos y definiciones:

En relación a la cultura organizacional, se enfatizó el enfoque propuesto por Acevedo (2010a) en el que señala que la cultura organizacional (CO) como un mecanismo de identificación en la empresa por parte de los colaboradores a través de la gestión de la empresa frente la dirección y acciones que practica la empresa.

Asimismo, el autor orienta su estudio en un enfoque conductual, en el que plantea que, la gestión de las organizaciones debe ejecutar esfuerzos conjuntos para la estimulación de la CO entre los colaboradores, para de tal forma, así mejorar la condición de identidad corporativa.

Por otro lado, autores diversos relacionados al ámbito empresarial en su mayoría explican la cultura organizacional, tales como:

Chirinos (2017) define a la cultura organizacional: “Conjunto de formas de actuar y pensar en la cual se vivencia el criterio de personalidad de la misma organización” (p.32).

Asimismo, el autor en su trabajo de investigación señala que, existen 6 dimensiones relacionadas a la cultura organizacional: La primera dimensión; *Valores*, las conforman las formas axiológicas e idiosincrasia de la misma empresa en la inducción de la misma para los trabajadores. Segunda Dimensión; *Clima*, refiere a la atmósfera o ambiente organizacional en el que se encuentra el individuo y permite que sea suyo, donde vivencia a través de una atmósfera positiva su segundo hogar. Tercera dimensión: Robbins y Judge, (2013), nos menciona que las *creencias*, es el pensamiento de idear un concepto sobre la idea de lo que es falso o verdadero. Cuarta dimensión; *normas*, donde se menciona las reglas que se deben de respetar para el cumpliendo adecuado de las funciones. Quinta dimensión; Jones (2008), mencionan que los *símbolos*, encierran el conjunto de actividades que se describen en cada empresa. Sexta dimensión: Acevedo (2010) indica acerca de *la filosofía*, que se entiende como el pensamiento en función de una perspectiva de vida del mismo trabajador en función de la empresa (p. 28 - 30).

Por otro lado, respecto al desempeño laboral se fundamenta, según el enfoque propuesto por Robbins y Judge (2013, p. 84) en el que manifiestan se trata de: conducta y las tareas ejecutadas por los empleados que obtengan resultados beneficiosos para la empresa y que se cumplan con los objetivos y metas organizacionales. Asimismo, cabe señalar que el desempeño se mide en relación a la competitividad de cada empleado, teniendo en cuenta que, además, se debe de realizar responsablemente las tareas designadas, demostrando habilidades, actitudes y valores en las actividades elaboradas.

Las dimensiones que ha desarrollado el estudio, se basan en la teoría de D’Alessio (2012a, p.32) que hace referencia a la evaluación realizada por la empresa

De esta forma, el desempeño laboral se vio respaldado en la teoría de D’Alessio 2012, quien expone 4 dimensiones que existe en el desempeño laboral, los cuales son: *cumplimiento de objetivos y tareas*, en donde, describe que el objetivo es el fin específico a lograr, asimismo el cumplimiento de objetivos, es la ejecución de las

tareas designadas. *cooperación y trabajo en equipo*, el trabajo en equipo siempre dentro de toda organización va a desempeñar un rol transcendental. El cooperar todos con un bien común, hace que la empresa trabaje a un mismo ritmo y bajo un mismo rumbo; *Disciplina laboral*, que permite desempeñar a cabalidad las políticas de la empresa, a través de la responsabilidad y el compromiso que se da dentro del puesto laboral; *Superación personal*, se refiere al ascenso rápido que puede tener el empleado, donde demuestra sus capacidades y evidencia sus mejores resultados mediante el eficiente trabajo que realiza y sus deseos de superación además de la forma autodidacta para seguir aprendiendo y progresando (D'Alessio, 2012, p. 60 - 70).

De tal forma, la importancia del desempeño laboral se fundamenta, según Robbins y Judge (2013c) mencionando que, “el desempeño laboral dentro de las organizaciones resulta útil para la toma de decisiones” (p. 37).

Finalmente se concluye mencionando que, un mejor desempeño laboral acarreará mejores condiciones de trabajo frente, además, la estimulación propia de la empresa, en pocas palabras si la empresa ve que los colaboradores se desempeñan adecuadamente, puede ser que la empresa considere tomar medidas de recompensa frente a la constante estimulación para los colaboradores.

III. METODOLOGÍA

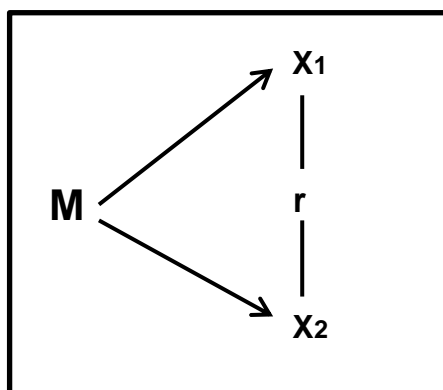
3.1. Tipo y diseño de investigación

Lozada (2014, p. 38) manifiesta que la investigación aplicada, se relaciona al proceso de conversión del juicio teórico a práctico. De este modo, el presente estudio fue perteneciente al tipo de investigación antes mencionado (aplicada), en el que, además, se estableció procedimientos para el desarrollo de soluciones con respecto a las falencias propiamente identificadas.

En lo que respecta al nivel de la investigación, fue descriptivo – correlacional, en donde, se buscó la identificación de la correspondencia y descripción de los niveles de las variables (Hernández y Mendoza, 2018, p. 93).

El diseño establecido, fue no experimental – transversal, dado que, no existió manipulación alguna, del mismo modo, la investigación se llevó a cabo en un contexto de tiempo determinado, y, además, se describió la existencia del vínculo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018, p. 154).

Esquema del diseño de investigación:



Dónde:

M: Muestra no probabilística de los trabajadores

X1: Medición de la cultura organizacional

X2: Medición del desempeño laboral

r: Relación entre las variables de estudio

Hernández y Mendoza (2018, p. 89) señalan que, en una investigación que accede mediante; análisis estadístico y mediciones numéricas establecer estándares de comportamiento en lo que respecta al problema planteado, corresponde a una orientación en términos de cantidad, así, por lo anteriormente mencionado, la investigación fue de enfoque cuantitativo.

3.2 Variables y operacionalización

Para la siguiente investigación se consideró como primera variable a la cultura organizacional teniendo en cuenta sus dimensiones: valores, clima, creencias, normas, símbolos y finalmente filosofía; siendo su definición conceptual, operacional e indicadores de la siguiente manera:

Dentro de la definición conceptual de la primera variable, la cual fue cultura organizacional, Chirinos (2017) señala que es un “conjunto de formas de actuar y pensar en la cual se vivencia el criterio de personalidad de la misma organización” (p.32).

Por otro lado, se consideró la definición operacional donde se menciona que la cultura organizacional es un sistema operativo dinámico conformado por un conjunto de patrones conductuales, situado para promover las gestiones organizacionales en condiciones objetivas.

La variable fue medida mediante los indicadores que serán mencionadas a continuación: fomento de la innovación, promoción del trabajo en equipo, realización de metas, recomendación, remuneración, herramientas necesarias, aprender y progresar, ambiente de cooperación, autonomía en decisiones, horarios, presentación personal, sanciones, fechas especiales, incentivos, ceremonias- logos y colores, misión- visión y por último desarrollo profesional.

En cuanto a la segunda variable, desempeño laboral; tuvo como dimensiones: cumplimiento de objetivos y tareas, cooperación y trabajo en equipo, disciplina laboral y por último superación personal; donde su definición conceptual, operacional e indicadores fue determinado de la siguiente manera:

Respecto a la definición conceptual D'Alessio (2012, p.32), sostiene que el desempeño laboral es “la valoración del aporte realizado dentro de las empresas, ejecutadas por los trabajadores en el lapso de tiempo evaluado”. Del mismo modo se consideró la definición operacional en el que se dio a conocer que el desempeño laboral es el comportamiento y actividades ejecutadas por los empleados de una empresa, que son evaluados por el cumplimiento de objetivos y tareas, de la cooperación y trabajo en equipo, la disciplina laboral y superación personal.

Asimismo, la variable fue medida por medio de los siguientes indicadores: gestión de recursos, solución de problemas, comunicación, trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, iniciativa y por último desarrollo personal.

Las variables (cultura organizacional y desempeño laboral) fueron medidas mediante la escala de medición ordinal, donde, la finalidad fue enfatizar la jerarquía y orden.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Según Hernández y Mendoza (2018) la población o también denominado universo está conformado por un conjunto de individuos, los cuales mantienen rasgos y/o características equivalentes, en su totalidad.

De esta forma, el estudio fue llevado a cabo con la participación integral de la población, situándose así, a una muestra censal, donde la totalidad de representantes del estudio fueron considerados (Hernández y Mendoza, 2018).

La población estuvo constituida por 65 clientes internos de la empresa Entel Chimbote, periodo 2019.

Criterios de inclusión: Se consideraron los clientes internos en su totalidad de ambos sexos (masculino y femenino) de la empresa Entel Perú SA, sede Chimbote.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los clientes externos de la entidad de telecomunicaciones.

Unidad de Análisis

Estuvo conformado por los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, sede Chimbote periodo 2019.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Bernal (2016) señala que la encuesta es una agrupación de preguntas las cuales son orientadas directamente para una población determinada, que posean

condiciones comunes (p. 251). Asimismo, la técnica que se empleó para el desarrollo del estudio fue la encuesta, que accedió a la obtención de una información precisa, sobre los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote - 2019 en relación a la percepción de las variables.

Instrumentos:

Hernández y Mendoza (2018) precisan que, el cuestionario se conforma por una cantidad específica de interrogantes, conducentes al estudio de una o más variables.

De esta forma, se manejó 2 cuestionarios, aplicado a 65 clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote - 2019, como instrumentos para la recolección de datos, que estuvo dividido de acuerdo a las variables en estudio; consistió en 17 preguntas relacionadas a la variable cultura organizacional y 12 ítems orientadas a la variable desempeño laboral con opciones de respuestas basándose en la escala de Likert, teniendo 5 alternativas que reflejaron el grado de aceptación, los cuales fueron: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Validez:

La validez hace referencia al nivel en la que una herramienta evalúa objetivamente la variable a medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207).

De tal forma, realizó la validez de las instrumentales, orientados en las variables cultura organizacional y desempeño laboral pasando por el criterio y la validación de especialistas a través de la prueba denominada "Juicio de expertos", quienes certificaron los instrumentos, asimismo, la coherencia y la estructura de las preguntas.

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, dado que, es un análisis preciso y confiable.

Para la obtención del Alfa de Cronbach se efectuó con la aplicación de la prueba piloto a una muestra de 15 colaboradores de la empresa Movistar, a quienes se les destinó dos (2) cuestionarios; una de cultura organizacional y la otra de

desempeño laboral, alcanzando como resultado para la primera variable 0.803, con lo que se delimitó una buena confiabilidad, finalmente la segunda variable obtuvo un 0.780, con lo cual se precisó una confiabilidad aceptable según la escala del Alfa De Cronbach.

3.5 Procedimientos

El proceso que se llevó a cabo para la recolección de datos, para ambas variables se empleó una modalidad igualitaria, en el que, se evaluaron a los subordinados de la empresa Entel-Chimbote. Donde, posteriormente luego de la aplicación de la encuesta, se procedió a la realización de tabulaciones, mediante los programas SPSS y Excel. Además, se realizaron coordinaciones con la Universidad César Vallejo y la empresa Entel, para desarrollar los procesos mencionados anteriormente de carácter objetivo y propicio.

3.6 Método de análisis de datos

En relación a los métodos empleados para el análisis de los datos, se hizo uso de la estadística descriptiva y, además, de la inferencial; que cumplieron un papel sumamente importante, puesto que revelación un vínculo de relación entre las variables (cultura organizacional-desempeño laboral) y la información recepcionada.

En cuanto a la recolección, organización, análisis e interpretación de los datos de forma accesible y rápida, para posteriormente efectuar la descripción de los gráficos y tablas; se empleó la estadística descriptiva.

Por otro lado, para la determinación de la relación y, asimismo, la significancia entre la cultura organizacional y desempeño laboral, se hizo uso de la estadística inferencial, mediante la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

3.7 Aspectos éticos

En trabajo de investigación se ejecutó durante todo el proceso, bajo la consideración y el respeto del código de ética de la Universidad César Vallejo. Asimismo, es de suma importancia señalar que, los datos trabajados fueron provenientes directamente de la opinión y/o consideración de los colaboradores, y bajo ninguna circunstancia se realizaron acciones contraproducentes, finalmente, exteriorizar que el estudio no se encuentra expuesto en escenarios de plagio, sobre la información contextualizada.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

Tabla 1

Coefficiente de correlación entre Cultura organizacional y Desempeño laboral.

			Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Tau-b de Kendall	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Interpretación

Se rechazó la hipótesis nula ($p - valor < 0,01$), por consiguiente, podemos afirmar que si existe efecto-relación significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa Entel Perú, Chimbote 2019; con un valor $r=0.769$ indicado por la prueba Tau-b de Kendall.

Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de la cultura organizacional de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

Tabla 2

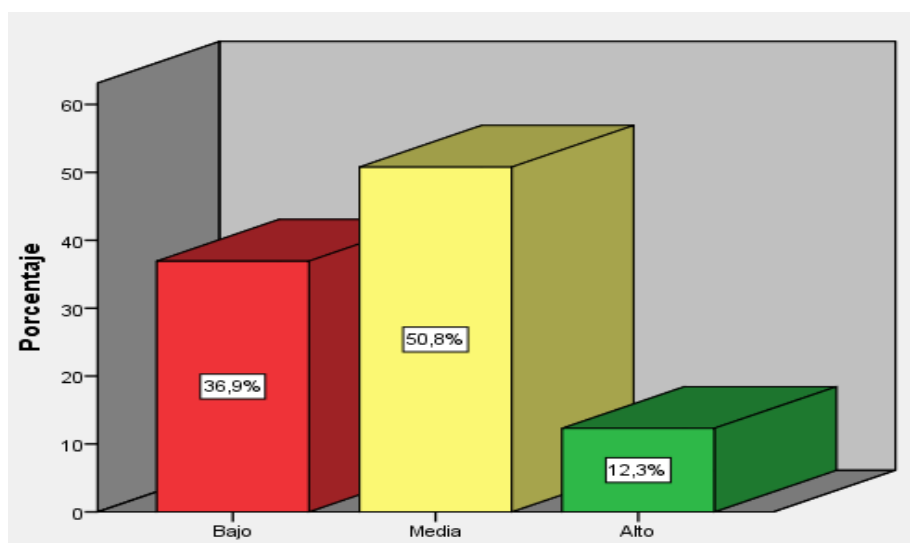
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	24	36,9%
Medio	33	50,8%
Alto	8	12,3%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 1

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 2.

Interpretación

En la figura 1 se muestra que el 50,8% de los colaboradores (clientes internos) ubicaron a la cultura organizacional de la empresa Entel Perú-Chimbote en un nivel medio, en contraste el 12,3% señaló que el nivel es alto.

Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel del desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

Tabla 3

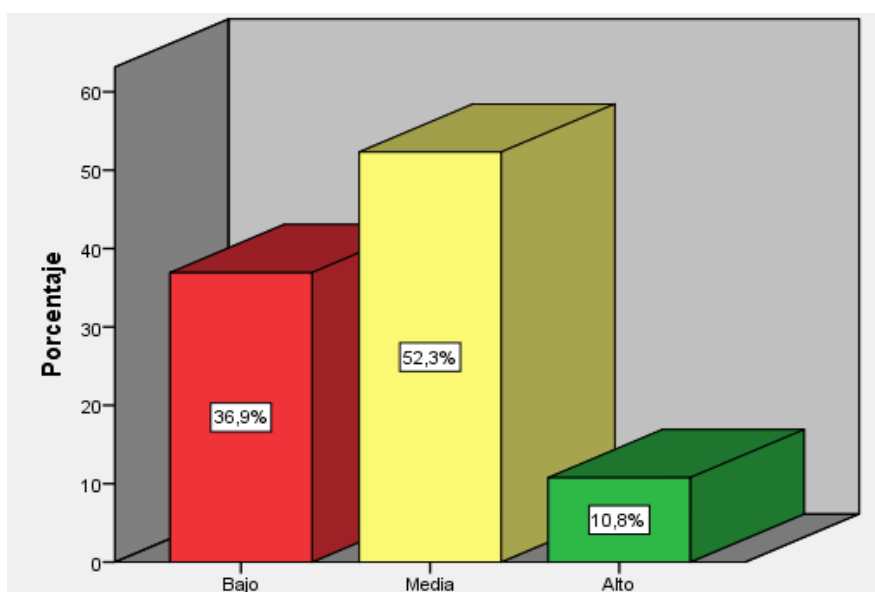
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel del desempeño laboral de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	24	36,9%
Medio	34	52,3%
Alto	7	10,8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 2

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel del desempeño laboral de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 3.

Interpretación

En la figura 2 se muestra que el 52,3% de los colaboradores (clientes internos) ubicaron al desempeño laboral de la empresa Entel Perú-Chimbote en un nivel medio, en contraste el 10,8% señaló que el nivel es alto.

Objetivo específico N°3: Establecer la relación de la cultura organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

Tabla 4

Correlación entre cultura organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA.

Relación estudiada	Coeficiente de Tau – B de Kendall	Significancia
Cultura organizacional vs Cumplimiento de objetivos y tareas	0,434	,000
Cultura organizacional vs Cooperación y trabajo en equipo	0,478	,000
Cultura organizacional vs Disciplina laboral	0,693	,000
Cultura organizacional vs Superación personal	0,313	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Interpretación

En la tabla 4 se puede observar una significancia de 0.000 la cual es menor que 0,01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde se concluyó que; existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y las dimensiones del desempeño laboral. Asimismo, se destaca que la correlación más alta según la prueba Tau-b de Kendall fue 0.693, perteneciente a la cultura organizacional con la disciplina laboral.

Objetivo específico N°4: Establecer la relación del desempeño laboral con las dimensiones de la cultura organizacional de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

Tabla 5

Correlación entre desempeño laboral con las dimensiones de la cultura organizacional de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA.

Relación estudiada	Coefficiente de Tau – B de Kendall	Significancia
Desempeño laboral vs Valores	0,438	,000
Desempeño laboral vs Creencias	0,546	,000
Desempeño laboral vs Clima	0, 477	,000
Desempeño laboral vs Normas	0,684	,000
Desempeño laboral vs Símbolos	0,547	,000
Desempeño laboral vs Filosofía	0,384	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Interpretación

En la tabla 5 se puede observar una significancia de 0.000 la cual es menor que 0,01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde se concluyó que; existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y las dimensiones de la cultura organizacional. Asimismo, se destaca que la correlación más alta según la prueba Tau-b de Kendall fue 0.684, perteneciente al desempeño laboral-normas.

V. DISCUSIÓN

En estos tiempos, las organizaciones se ven inmersas en cambios constantes, y en el que, los clientes direccionan mayores exigencias en el servicio que esperan recibir por parte de las mismas, de este modo, es de suma importancia que las compañías mantengan y/o establezcan un ambiente óptimo de trabajo; en el que los subordinados y miembros en general, respeten y asimismo, lleven a cabo la realización de actividades manteniendo los lineamientos institucionales firmemente, para lo cual amerita establecer un contexto integral sobre la organización (acerca de: valores, principios y costumbres), propiamente, desarrolladas en un vínculo compañía-colaboradores.

De este modo, cabe precisar que, a través de un clima organizacional significativo, esta, influye de forma directa en el desarrollo continuo sobre la obtención de cultura objetiva en las compañías; en donde, como tal se percibe el patrón general de creencias, conductas y valores los cuales son compartidos por los miembros de una compañía, asimismo, la cultura en general abarca un procedimiento de destacados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.

Las organizaciones, como en su mayoría, constantemente presentan dificultades y dentro de ellas, un gran porcentaje se encuentran inmersos en una carencia de baja cultura organizacional; lo cual se ve reflejado, en la productividad, en donde los colaboradores por motivaciones deficientes, no ejecutan sus labores con el nivel de eficiencia (desempeño laboral), esperado; y, asimismo, lo cual se ve reflejado en la rentabilidad monetaria-financiera de las organizaciones.

Así, la cultura puede dificultar o facilitar la solución de las complicaciones en contextos indistintos, relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna.

Por lo último, se ejecuta, cuando las organizaciones adoptan una tipología de organización, con la finalidad de alcanzar una efectividad en su labor y un bienestar sostenido con vista a garantizar una adaptación externa adecuada.

Por tanto, en lo que respecta las gestiones institucionales, es importante que las organizaciones realicen buenas prácticas organizacionales, para que, de tal forma, los colaboradores, muestren una postura de mayor compromiso y, además, se identifiquen y lleven a cabo conscientemente las normativas, establecidas.

El conocer a mayor profundidad como trabaja la cultura organizacional y cuál es el impacto en los colaboradores internos para conocer el nivel de desempeño laboral nos ha motivado a investigar en Entel- Sede Chimbote, en donde, terminado el trámite y procesamiento de los datos del presente estudio que se obtuvieron a través de un cuestionario aplicado a una muestra total (población integral) de 65 clientes internos de la empresa Entel-periodo 2019.

En nuestra investigación, nos planteamos como propósito fundamental:

Fijar y/o establecer la relación entre cultura organizacional-desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019, los siguientes resultados, según la tabla 1, la prueba Tau-b de Kendall tuvo un nivel de relación significativo de 0.769, de acuerdo con la significancia su valor fue 0.000, así, de tal modo se halló una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa Entel Perú, Chimbote 2019.

Estos resultados se corroboran con los estudios previos, Torres y Zegarra (2015) en su estudio sobre clima organizacional y desempeño laboral, con una población de 133 individuos; concluyeron que existe vínculo directo fuerte-significativo, con un 0,828, entre las variables de estudio, estableciendo que, a mejor cultura organizacional, se efectúa mayor desempeño laboral.

Asimismo, Shahzad (2014) su investigación, concluyó que, según los resultados obtenidos, los cuales respaldaron a la cultura de las compañías, con un impacto positivo (significativo) en el desempeño de actividades-laboral de los colaboradores.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación, se sustentan en el aporte teórico de Respecto a la cultura organizacional se ha seguido el enfoque propuesto por Acevedo (2010a) que enfatiza a la cultura organizacional como un

mecanismo de identificación en la empresa por parte de los colaboradores a través de las gestiones realizadas por la empresa.

Las organizaciones de este modo deben de realizar esfuerzos conjuntos para que la cultura organizacional que idealizan se establezca y puedan generar una fidelización positiva frente a los trabajadores, de tal forma fomentando y/o creando un mejor ambiente de trabajo y logrando mayor desempeño laboral, además. Obteniendo mayores ingresos monetarios, infiriendo en el vínculo de ganancia por ambos lados; es decir organización-colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. En virtud de lo estudiado, ahora sabemos sobre la existencia determinada de relación significativa entre ambas variables; en los clientes internos de la empresa Entel Perú-Chimbote 2019, en donde la significancia aproximada (p valor) fue menor a 0.05. Asimismo, se obtuvo un valor Tau_B de Kendall de 0.769 (Tabla 1).
2. Se identificó según los clientes internos de la empresa Entel Chimbote el nivel de cultura organizacional, en donde el 50,8% lo situaron en un nivel medio. En relación a las dimensiones, ubicaron en un nivel bajo a los valores, creencias, clima, normas y símbolos, con un 70,8%; 72,3%, 58,5%; 47,7%; 46,2%; respectivamente, en cuanto a la dimensión filosofía, con un 72,3% la ubicaron en un nivel medio (Tabla 2,6,7, 8, 9, 10 y 11).
3. Se identificó el nivel de desempeño laboral de los clientes internos, donde el 52,3%, indicaron un nivel medio. Asimismo, de acuerdo a sus dimensiones señalaron un nivel medio para cada una de ellas: cumplimiento de objetivos y tareas con un 66,2%; cooperación y trabajo en equipo con un 70,8%; disciplina laboral con un 43,1% y superación personal con un 40% (Tabla 3, 12, 13, 14 y 15).
4. Se logró establecer la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones del desempeño laboral. Cabe destacar que la relación más considerable perteneció a la cultura organizacional con la disciplina laboral, y la más baja fue la relación entre la cultura organizacional con la superación personal (Tabla 4).
5. Se estableció la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la cultura organizacional. Además, resaltando que la relación predominante perteneció al desempeño laboral-normas y la más baja, fue la relación entre desempeño laboral-filosofía (Tabla 5).

VII. RECOMENDACIONES

- Al gerente de la empresa Entel- Sede Chimbote, se le recomienda incluir y/o realizar capacitaciones objetivas, en función de las creencias, valores y normas de la compañía, en donde, sean los colaboradores los encargados de llevar a cabo tales prácticas, con la finalidad, de que estos últimos interioricen el escenario institucional de manera completa, logrando así, desarrollar mayores vínculos entre subordinado-empresa, de tal forma obteniendo mayor rendimiento en las actividades laborales (desempeño laboral).
- Al jefe de Talento Humano, se le recomienda, emplear dentro de sus políticas de incorporación, sobre la inducción al personal, particularidades directas de la organización, con el objetivo de que los colaboradores integren conocimientos organizacionales, y se identifiquen, para de tal modo, estimular la cultura institucional con mayor eficiencia.
- Por último, se recomienda al jefe de Talento Humano, realizar ordenamientos estratégicos para el reforzamiento de la cultura organizacional, que, influye en el desempeño de los colaboradores, mediante, charlas, juegos didácticos, relacionados a la razón de ser de la compañía telefónica, incluyendo, además, incentivos; los cuales motivarían a los clientes internos a participar constantemente en mencionadas actividades.

REFERENCIAS

- Abbas, W. & Wu, W. (2021). Justicia organizacional, humildad del líder y comportamiento innovador de los empleados de servicios en una cultura colectivista: el caso de Pakistán. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(1), 153-179. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i1.4094>
- Abdelmoutaleb, A. (2020). The Impact of Human Resources Management Practices on Job Satisfaction among Telecommunication Firms in Jordan. *European Journal of Business and Management*, 12 (17). <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/53126>
- Abdulkadir, D., Mohamed, T., Abdifitah, N. & Mohamed, O. (2016). Organizational Culture and Employee Performance at Telecommunication Firms in Mogadishu-Somalia. *International Journal in Commerce, IT & Social Sciences*, 3 (1), 30–41. <http://ijciss.com/wp-content/uploads/2018/09/IJCISS5Jan4057.pdf>
- Acevedo, M. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial: Oportunidades estratégicas organizativas y de recursos humanos*. Humanes de Madrid.
- Almojahed, A. (2020). Exploring High Performance Work Systems (HPWS) in the Libyan telecommunication sector [Doctoral thesis, University of Salford]. University of Salford Manchester Repository. <http://usir.salford.ac.uk/id/eprint/57720>
- Ananthram, S., Xerri, M., Teo, S. & Connell, J. (2018). High-performance work systems and employee outcomes in Indian call centres: a mediation approach. *Personnel Review*, 47 (4), 931-950. <http://doi.org/10.1108/PR-09-2016-0239>

- Baghadam, G., Sayadi, S., Tavakoli, H., Salajegheh, S. & Sheykhi, A. (2020). Teaching the essential concepts of relationship between human resource accounting and employee performance in Maskan Bank Branches of Shiraz. *Conrado*, 16(74), 169-179. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000300169&lng=es&tlng=en
- Cavazotte, F., Moreno, V. & Turano, L. (2015). Cultura de aprendizagem contínua, atitudes e desempenho no trabalho: uma comparação entre empresas do setor público e privado. *Revista de Administração Pública*, 49(6), 1555-1578. <https://doi.org/10.1590/0034-7612136534>
- Chirinos, G. (2017). *Administración de personal*. (9 ed.). Prentice Hall.
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas*. (1 ed.). Pearson.
- Erdoğan, M. (2020). Örgüt Kültürünün Diş a Uyum Becerisi İle Örgütsel Güven Arasındaki İliş kide Yetenek Yönetiminin Aracılık Rolü: Telekomünikasyon Sektöründe Bir Araştırma. *Öneri Dergisi*, 15 (54), 586-609. <https://dergipark.org.tr/en/pub/maruoneri/issue/56256/689688>
- Ezedden, A. (2019). *The Influence of Employees' Perceptions Towards High Performance Work System on Task Performance: An Exploration of The Role of Fairness* [Doctoral thesis, Nottingham Trent University]. Nottingham Trent Institutional Repository. <http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/39189/1/Ezedden%20Thesis%202019.pdf>
- García, L. 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. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es

- Ghazi, S. & Muzaffar, A. (2018). The impact of organizational culture on job performance: a study of Saudi Arabian public sector work culture. *Problems and Perspectives in Management*, 12 (3), 207-218. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=686326>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación “Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas”*. McGraw-Hill.
- Ilmi, Z., Robiansyah, R., Hadjaat, M., Zainurossalamia ZA, S. & Caesar Darma, D. (2021). Determinants of Leadership and Organizational Culture in Implementing Business Strategies. *SEISENSE Business Review*, 1 (1), 10–17. <https://doi.org/10.33215/sbr.v1i1.542>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista Cienciamérica*, 1(3), 34-39. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
- Meng, J. & Berger, B. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals’ job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review*, 45(1), 64-75. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002>
- Montoya, M., Ostos, J. & Saenz, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. *Revista de Administração de Empresas*, 60(3), 183–194. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200302>
- Muhammad, B., Dewan, K. & Kanis, F. (2019). The Mediating Effect of Corporate Code of Ethics on the Relationship between Organizational Culture and Business Ethics: An Empirical Study on Telecommunication Industry in Bangladesh. *Jahangirnagar University Journal of Management Research*, 2 (1), 1–19. https://www.researchgate.net/publication/337827217_The_Mediating_Effect_of_Corporate_Code_of_Ethics_on_the_Relationship_between_Organizational_Culture_and_Business_Ethics_An_Empirical_Study_on_Telecommunication_Industry_in_Bangladesh

- Navimipour, N., Milani, F. & Hossenzadeh, M. (2018). A model for examining the role of effective factors on the performance of organizations. *Technology in Society*, 55, 166–174. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.06.003>
- Ngwenya, B. & Pelsler, T. (2020). Impact of psychological capital on employee engagement, job satisfaction and employee performance in the manufacturing sector in Zimbabwe. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1-12. <https://dx.doi.org/10.4102/sajip.v46i0.1781>
- Niki, G. (2021). Two Countries, Two Stories of CSR, Customer Trust and Advocacy Attitudes and Behaviors? A Study in the Greek and Bulgarian Telecommunication Sectors. *European Management Review*, 18, 151-166. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/emre.12417>
- Odai, A., Yang, J., Ahakwa, I., Mohammed, S. I., & Dartey, S. (2021). Determining the Impact of Supervisory Support on Employee Engagement in the Telecommunication Sector of Ghana: The Role of Supportive Organizational Culture. *SEISENSE Business Review*, 1(2), 15–31. <https://doi.org/10.33215/sbr.v1i2.588>
- Omotunde, O. & Alegbeleye, G. (2021). Talent management practices and job performance of librarians in university libraries in Nigeria. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(2). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102319>
- Peral, L. & Geldenhuys, M. (2020). The indirect relationship between personality and performance through job crafting behaviour. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1-12. <https://dx.doi.org/10.4102/sajip.v46i0.1715>
- Pham Thi, D., Ngo, T., Duong, T. & Pham, K. (2021). The Influence of Organizational Culture on Employees' Satisfaction and Commitment in SMEs: A Case Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1031–1038. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO5.1031>

- Pinto, L., Rivera, M., Dos-Santos, M. De Lima, P. (2018). Comprometimento no trabalho e sua relação com a cultura organizacional mediada pela satisfação. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20(3), 401–420. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v20i3.3947>
- Powel, W. & Agbaje, I. (2020). Corporate Rebranding and Customers' Retention. A Study of Selected Telecommunication Firm in Nigeria. *Cactus Tourism Journal*, 2 (1), 17-25. https://www.cactus-journal-of-tourism.ase.ro/Pdf/vol_2_1/Worimegbe.pdf
- Robbins, S. y Jugde, M. (2013). *Administración en las empresas*. (12 ed.). Pearson Educación.
- Santana, F. (2014). *Gestión de Culturas Innovadoras. Cómo desarrollar una cultura organizacional que favorezca la innovación* [tesis de postgrado, Universidad de Chile]. Repositorio académico de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/131038>
- Shahzad, F. (2014). Impact of organizational culture on employees' job performance. *International Journal of Commerce and Management*, 24 (3), 219-227. <https://doi.org/10.1108/IJCoMA-07-2012-0046>
- Simão, K. & Beuren, I. (2019). Influência dos sistemas de controle gerencial e da criatividade sobre o desempenho no trabalho. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(3), 543-556. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190024>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es
- Vásquez, E. y Aranda, C. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas?. *Visión de futuro*, 24(2). <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.005.e>

Vito, R. (2020). Key variations in organizational culture and leadership influence: A comparison between three children's mental health and child welfare agencies. *Children and Youth Services Review*, 108. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104600>

Wafa, S., Bushra, A. & Muhammad, N. (2020). The Impact of sustainable HRM on Innovation with mediating role of cultural dimensions: evidence from project management Employees in cellular companies. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 17(8), 529-547. <https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/3643>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Operacionalización De Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	Chirinos (2017), señala que: La cultura organizacional es un “conjunto de formas de actuar y pensar en la cual se vivencia el criterio de personalidad de la misma organización” (p.32).	Es un sistema operativo dinámico conformado por un conjunto de patrones conductuales, situado para promover las gestiones organizacionales en condiciones objetivas.	Valores	Fomento de la Innovación	Ordinal Alto (61 - 85) Media (39 - 60) Baja (17 - 38)
				Promoción del trabajo en equipo	
				Realización de metas	
			Creencias	Aprender y progresar	
				Ambiente de cooperación	
				Autonomía en decisiones	
			Clima	Recomendación	
				Remuneración	
				Herramientas necesarias	
			Normas	Horarios	
				Presentación personal	
				Sanciones	
			Símbolos	Fechas especiales	
				Incentivos	
Ceremonias, logos y colores					
Filosofía	Misión- Visión				
	Desarrollo profesional				
Desempeño Laboral	D'Alessio (2012, p.32), sostiene que: El desempeño laboral es “la valoración del aporte realizado dentro de las empresas, ejecutadas por los trabajadores en el lapso de tiempo evaluado”.	Es el comportamiento y actividades ejecutadas por los empleados de una empresa, que son evaluados por el cumplimiento de objetivos y tareas, de la cooperación y trabajo en equipo, la disciplina laboral y superación personal.	Cumplimiento de objetivos y tareas	Gestión de recursos	Ordinal Alto (51 - 65) Media (33 - 50) Baja (13 - 32)
				Solución de problemas	
			Cooperación y trabajo en equipo	Comunicación	
				Trabajo en equipo	
			Disciplina laboral	Responsabilidad	
				Compromiso	
			Superación personal	Iniciativa	
Desarrollo personal					

Nota: Las dimensiones de la cultura organizacional están sustentadas teóricamente en Chirinos (2017) y las de Desempeño laboral por D'Alessio (2012).

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de la variable cultura organizacional de manera global y específica de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p> <p>Identificar el nivel de la variable desempeño laboral de manera global y específica de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p> <p>Establecer la relación de la cultura organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p> <p>Establecer la relación del desempeño laboral con las dimensiones de la cultura organizacional de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p>	<p>General:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p> <p>Específicos:</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional y las dimensiones desempeño laboral en los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p> <p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de la cultura organizacional de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Cultura organizacional</p>	Valores	Fomento de la Innovación	1,2,3	<p>Ordinal</p> <p>Alto (61 - 85)</p> <p>Media (39 - 60)</p> <p>Baja (17 -38)</p>	<p>Tipo y diseño de la investigación</p> <p>El esquema es el siguiente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M[Muestra] --> X1[X1: Cultura organizacional] M --> X2[X2: Desempeño laboral] X1 -.-> r X2 </pre> </div> <p>De donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>X1: Cultura organizacional</p> <p>X2: Desempeño laboral</p> <p>r: Relación entre las variables de estudio.</p>
					Promoción del trabajo en equipo			
					Realización de metas			
				Creencias	Aprender y progresar	4,5,6		
					Ambiente de cooperación			
					Autonomía en decisiones			
				Clima	Recomendación	7,8,9		
					Remuneración			
					Herramientas necesarias			
				Normas	Horarios	10,11,12		
			Presentación personal					
			Sanciones					
			Símbolos	Fechas especiales	13,14,15			
				Incentivos				
				Ceremonias, logos y colores				
			Filosofía	Misión- Visión	16,17			
				Desarrollo profesional				
			<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Desempeño laboral</p>	Cumplimiento de objetivos y tareas	Gestión de recursos	1,2		
					Solución de problemas			
				Cooperación y trabajo en equipo	Comunicación	3,4,5,6,7		
Trabajo en equipo								
Disciplina laboral	Responsabilidad	8,9,10						
	Compromiso							
Superación personal	Iniciativa	11,12						
	Desarrollo personal							

Anexo 3. Instrumento de Recolección de datos

Anexo 3.1: Instrumento N°1

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL.

Nombre del empleado: _____ Edad: _____

Puesto de Trabajo: _____ Meses de laborar en la Institución: _____

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

- | |
|-------------------|
| 1 = Nunca |
| 2 = Casi Nunca |
| 3 = Algunas Veces |
| 4 = Casi Siempre |
| 5 = Siempre |

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree que la institución donde usted labora no maneja el criterio de influencia de puestos?					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?					
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					

11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?					
17	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

Anexo 3.2: Instrumento N°2

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

INSTRUCCIONES Estimado trabajador en el siguiente cuestionario marque una equis (X) donde crea conveniente. Considere la siguiente leyenda agradecemos su tiempo.

PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS					
1. Se gestiona adecuadamente los recursos para evitar despilfarros innecesarios.					
2. Se tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos y la verificación de ellos a la hora de sus labores dentro de la empresa.					
COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO					
3. La organización le permite desarrollar sus habilidades cognitivas y técnicas.					
4. En su organización siente que puede expresar sus ideas u opiniones sin ninguna dificultad.					
5. En su organización utilizan una comunicación clara, flexible y sincera para emitir la formación o presencia de grupos informales.					
6. Sabe trabajar en equipo para conseguir objetivos comunes.					
7. Se siente cómodo trabajando en equipo					
DISCIPLINA LABORAL					
8. Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión.					
9. Guarda la confiabilidad y discreción que se le encomienda en la empresa.					
10. Su compromiso con la organización le hace ser más eficiente en el trabajo					
SUPERACIÓN PERSONAL					
11. Muestra disposición en el cumplimiento nuevos retos.					
12. Su formación contribuye a mejorar los niveles de desempeño en su organización.					

Anexo 4. Fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos

FICHA TÉCNICA

Cuestionario para evaluar la cultura organizacional en la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual y colectiva
- e. **Autor:** Carmen Rodríguez Cabanillas
- f. **Adaptación:** Adaptación de autoras de la investigación
- g. **Medición:** Evaluar la cultura organizacional
- h. **Administración:** Colaboradores de la empresa Entel Perú SA-Chimbote
- i. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos (aproximadamente)

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario tiene como objetivo evaluar la cultura organizacional en forma global y sus dimensiones en la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

La validez hace referencia al nivel en la que una herramienta evalúa objetivamente la variable a medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207).

Esta herramienta se realizó mediante la prueba denominada "Juicio de expertos". Así, el cuestionario orientado al compromiso organizacional fue sometido a criterio y validación de especialistas, quienes certificaron el instrumento, la coherencia y la estructura de las preguntas.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, puesto que, es un análisis preciso y confiable.

Para la obtención del Alfa de Cronbach se efectuó con la aplicación de la prueba piloto a una muestra de 15 colaboradores de la empresa Movistar -2019, a quienes se le consignó un cuestionario pertinente a cultura organizacional, obteniendo como resultado 0.803, con lo que se delimitó una buena confiabilidad según la escala del Alfa De Cronbach.

Cultura organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.803	17

IV. DIRIGIDO A:

Colaboradores de la empresa Entel Perú SA-Chimbote

V. MATERIALES NECESARIOS:

Lápices, lapiceros y borradores.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 17 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca=2, Algunas veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Cultura organizacional.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

CULTURA ORGANIZACIONAL	
VALORES	Fomento de la Innovación: 1
	Promoción del trabajo en equipo: 2
	Realización de metas: 3
CREENCIAS	Aprender y progresar: 4
	Ambiente de cooperación: 5
	Autonomía en decisiones: 6

CLIMA	Recomendación: 7
	Remuneración: 8
	Herramientas necesarias: 8
NORMAS	Horarios: 10
	Presentación personal: 11
	Sanciones: 12
SIMBOLO	Fechas especiales: 13
	Incentivos: 14
	Ceremonias, logos y colores: 15
FILOSOFIA	Misión- Visión: 16
	Desarrollo profesional: 17

PUNTAJE POR VARIABLE Y DIMENSIÓN

Cultura Organizacional				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Cultura Organizacional	17	85	61 a 85	Alto
			39 a 60	Media
			17 a 38	Baja
Dimensiones de la cultura organizacional				
Puntajes iguales para todas las dimensiones	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Valores	3	15	12-15	Alto
Creencias	3		7 -11	Media
Clima	3		3 - 6	Baja
Normas	3			
Símbolos	3			
Filosofía	2	10	8 - 10	Alto
			5 - 7	Media
			2 - 4	Baja

FICHA TÉCNICA

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual y colectiva
- e. **Autor:** D'Alessio
- f. **Adaptación:** Adaptación de autoras de la investigación
- g. **Medición:** Evaluar el desempeño laboral
- h. **Administración:** Colaboradores de la empresa Entel Perú SA-Chimbote
- i. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos (aproximadamente)

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral en forma global y sus dimensiones en la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

La validez hace referencia al nivel en la que una herramienta evalúa objetivamente la variable a medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207).

Esta herramienta se realizó mediante la prueba denominada "Juicio de expertos". Así, el cuestionario orientado a la satisfacción laboral fue sometido a criterio y validación de especialistas, quienes certificaron el instrumento, la coherencia y la estructura de las preguntas.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, puesto que, es un análisis preciso y confiable.

Para la obtención del Alfa de Cronbach se efectuó con la aplicación de la prueba piloto a una muestra de 15 colaboradores de la empresa Movistar -2019, a quienes se le consignó un cuestionario pertinente al desempeño laboral, obteniendo como resultado 0.780, con lo cual se precisó una confiabilidad aceptable según la escala del Alfa De Cronbach.

Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.780	12

IV. DIRIGIDO A:

Colaboradores de la empresa Entel Perú SA-Chimbote

V. MATERIALES NECESARIOS:

Lápices, lapiceros y borradores.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 12 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca=2, Algunas veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable desempeño laboral.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DESEMPEÑO LABORAL	
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS	Gestión de recursos: 1
	Solución de problemas: 2
COOPERACIÓN Y	Comunicación:3,4,5

TRABAJO EN EQUIPO	Trabajo en equipo: 6,7
DISCIPLINA LABORAL	Responsabilidad: 8
	Compromiso: 9,10
SUPERACIÓN PERSONAL	Iniciativa: 11
	Desarrollo personal: 12

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Desempeño Laboral				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño Laboral	12	65	51 a 65	Alto
			33 a 50	Media
			13 a 32	Baja
Dimensiones del desempeño laboral				
Puntajes iguales para todas las dimensiones	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Cumplimiento de objetivos y tareas	2	15	12-15	Alto
			7 -11	Media
Disciplina laboral	3		3 - 6	Baja
Cooperación y trabajo en equipo	5	25	19 - 25	Alto
			12 - 18	Media
			5 - 11	Baja
Superación Personal	2	10	8 - 10	Alto
			5 - 7	Media
			2 - 4	Baja

Anexo 5. Base de datos

CULTURA ORGANIZACIONAL																	
			D1		D2			D3			D4			D5			D6
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
E1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	1
E2	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2
E5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E6	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1	2
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3
E8	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3
E9	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4
E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	2	4	5
E11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	2	2	1
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	5	2	5
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5	5
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	2	3	4	5

E44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E45	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	5	2	5
E46	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5	5
E47	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	2	3	4	5
E48	2	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E49	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4
E50	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	2	4	5
E51	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1	2	2	5
E52	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3
E53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
E54	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5	5	2
E55	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4
E56	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
E57	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3
E58	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3
E59	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4
E60	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	1
E61	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	1
E62	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3
E63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E64	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4
E65	1	3	5	4	4	3	5	1	2	2	5	5	5	5	5	4	5

DESEMPEÑO LABORAL

	D1		D2				D3			D4			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13
E1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5
E2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3
E5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5
E6	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4
E7	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2
E8	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2
E9	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3
E10	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4
E11	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5
E12	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
E15	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2
E16	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4
E17	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	2
E18	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5
E19	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3
E20	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4
E21	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1
E22	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2

E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E24	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	
E25	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	
E26	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	
E27	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	
E28	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	
E29	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	
E30	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	
E31	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	
E32	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	
E33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E34	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	
E35	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
E36	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	
E37	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	
E38	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	
E39	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	
E40	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	
E41	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	
E42	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	
E43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E44	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
E45	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	
E46	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4	
E47	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	2	
E48	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	
E49	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	

E50	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4
E51	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1
E52	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2
E53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E54	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3
E55	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2
E56	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5
E57	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2
E58	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2
E59	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2
E60	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4
E61	5	5	5	4	3	2	2	2	3	3	4	5	4
E62	3	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	5	5
E63	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
E64	2	2	2	1	2	2	1	3	2	4	5	5	5
E65	2	2	2	1	2	2	1	3	2	4	5	5	5

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cron Bach Fiabilidad	Nº de elementos
,886	17

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

Ítems	Valores	Creencias	Clima	Normas	Símbolos	Filosofía
Ítem1	,886					
Ítem2	,807					
Ítem3	,843					
Ítem4		,898				
Ítem5		,807				
Ítem6		,807				
Ítem7			,647			
Ítem8			,815			
Ítem9			,662			
Ítem10				,827		
Ítem11				,822		
Ítem12				,827		
Ítem13					,830	
Ítem14					,813	
Ítem15					,818	
Ítem16						,847
Ítem17						,715
Confiabilidad por dimensiones	0.845	0.837	0.708	0.825	0,820	0, 781
Confiabilidad Total	0.803					

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que la cultura organizacional de la empresa Movistar Chimbote 2019, de los colaboradores, que establece la firmeza interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, descubrir si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cron Bach y aplicado a una muestra de 15 colaboradores, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de **α Cron Bach = 0,803** lo que reconoce deducir que el instrumento a emplear es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE BUENA, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cron Bach Fiabilidad	Nº de elementos
,780	12

Nivel de Confiabilidad Aceptable

Estadísticos total-elemento

Items	Cumplimiento de objetivos y tareas	Disciplina laboral	Cooperación y trabajo en equipo	Superación Personal
Ítem1	,825			
Ítem2	,844			
Ítem3		,779		
Ítem4		,818		
Ítem5		,824		
Ítem6		,818		
Ítem7		,806		
Ítem8			,875	
Ítem9			,698	
Ítem10			,594	
Ítem11				,809
Ítem12				,702
Confiabilidad por dimensiones	0.834	0.809	0.722	0.755
Confiabilidad total	0.780			

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que el desempeño laboral de la empresa Movistar Chimbote 2019, de los colaboradores, que establece la firmeza interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, descubrir si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cron Bach y aplicado a una muestra de 15 colaboradores, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de **α Cron Bach = 0,780** lo que reconoce deducir que el instrumento a emplear es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **ACEPTABLE**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

Anexo 7. Resultados de Validación de Instrumentos de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Cultura Organizacional"

OBJETIVO: Evaluar la Cultura Organizacional de Entel Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Entel Chimbote 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Novellini Ordoñez, Fiorella Hanueta*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

VALORACIÓN:

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


FIRMA DEL EVALUADOR

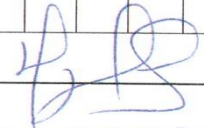
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019"

AUTORAS: CRIBILLERO SARMIENTO, Karina, GUZMÁN VALERA, Rosa

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Cultura Organizacional La cultura organizacional es el conjunto de valores y normas compartidas por los integrantes de una organización, y que éstas interactúan entre sí con el interior y a su vez con personas del exterior de la organización. (Jones, 2008)	Valores	Fomento de la Innovación	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?						✓		✓		✓		✓		
		Promoción del Trabajo	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?						✓		✓		✓		✓		
		Cumplimiento de metas	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?						✓		✓		✓		✓		
	Creencias	Recomendación o Influencia	¿Cree que la institución donde usted labora no maneja el criterio de influencia de puestos?						✓		✓		✓		✓		
		Salario	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?						✓		✓		✓		✓		
		Herramientas necesarias	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?						✓		✓		✓		✓		
	Clientes	Aprender y progresar	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?						✓		✓		✓		✓		
		Ambiente de cooperación	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		

	Autonomía de decisiones	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?						✓	✓		✓	✓		
Normas	Horarios	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?						✓	✓		✓	✓		
	Presentación personal	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?						✓	✓		✓	✓		
	Sanciones ante una falla	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?						✓	✓		✓	✓		
Símbolos	Fechas Especiales	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?						✓	✓		✓	✓		
	Incentivos	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?						✓	✓		✓	✓		
	Ceremonias, logos y colores	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?						✓	✓		✓	✓		
Filosofía	Misión – Visión	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?						✓	✓		✓	✓		
	Desarrollo Profesional	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?						✓	✓		✓	✓		


 DNI: 32569014

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Cultura Organizacional"

OBJETIVO: Evaluar la Cultura Organizacional de Entel Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Entel Chimbote 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Salazar Luis J. Francisco
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Negocios (MBA)

VALORACIÓN:

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



FIRMA DEL EVALUADOR

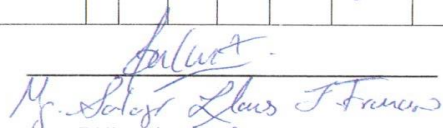
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019"

AUTORAS: CRIBILLERO SARMIENTO, Karina, GUZMÁN VALERA, Rosa

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cultura Organizacional La cultura organizacional es el conjunto de valores y normas compartidas por los integrantes de una organización, y que éstas interactúan entre sí con el interior y a su vez con personas del exterior de la organización. (Jones, 2008)	Valores	Fomento de la Innovación	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?						✓		✓		✓		✓		
		Promoción del Trabajo	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?						✓		✓		✓		✓		
		Cumplimiento de metas	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?						✓		✓		✓		✓		
	Creencias	Recomendación o Influencia	¿Cree que la institución donde usted labora no maneja el criterio de influencia de puestos?						✓		✓		✓		✓		
		Salario	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?						✓		✓		✓		✓		
		Herramientas necesarias	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?						✓		✓		✓		✓		
	Clima	Aprender y progresar	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?						✓		✓		✓		✓		
		Ambiente de cooperación	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		

	Autonomía de decisiones	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?						✓		✓		✓		✓	
Normas	Horarios	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?						✓		✓		✓		✓	
	Presentación personal	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?						✓		✓		✓		✓	
	Sanciones ante una falla	¿La Institución utiliza sanciones ante una falla?						✓		✓		✓		✓	
Símbolos	Fechas Especiales	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?						✓		✓		✓		✓	
	Incentivos	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?						✓		✓		✓		✓	
	Ceremonias, logos y colores	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?						✓		✓		✓		✓	
Filosofía	Misión - Visión	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?						✓		✓		✓		✓	
	Desarrollo Profesional	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?						✓		✓		✓		✓	


 Mg. Sales Luis J. Franco
 DNI: 4413-1812



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Evaluar el Desempeño Laboral en los colaboradores de Entel Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Entel Chimbote 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Chewellini Obogozo, Fiorella Hannela*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	--	-----------------------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019"

AUTORAS: CRIBILLERO SARMIENTO, Karina y GUZMÁN VALERA, Rosa

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño Laboral Es la valoración del aporte realizado a la organización a partir de actividades ejecutadas por una persona en el lapso de tiempo evaluado; dichas acciones distribuidas en diversos periodos contribuyen a lograr eficiencia en la entidad (D'Alessio, 2012, p.32)	Cumplimiento de objetivos y tareas	Gestión de recursos	Se gestiona adecuadamente los recursos para evitar despilfarros innecesarios.							/	/	/	/				
		Solución de problemas	Se tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos y la verificación de ellos a la hora de sus labores dentro de la empresa.							/	/	/	/				
	Cooperación y trabajo en equipo	Desarrollo de capacidades	La organización le permite desarrollar sus habilidades cognitivas y técnicas.							/	/	/	/				
		Comunicación	En su organización siente que puede expresar sus ideas u opiniones sin ninguna dificultad.							/	/	/	/				
	En su organización utilizan una comunicación clara, flexible y sincera para emitir la formación o presencia de grupos informales.								/	/	/	/					

		Desarrollo de capacidades	Sabe trabajar en equipo para conseguir objetivos comunes.							/		/		/		/		
			Se siente cómodo trabajando en equipo							/		/		/		/		
	Disciplina Laboral	Responsabilidad	Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión.							/		/		/		/		
		Compromiso	Guarda la confiabilidad y discreción que se le encomienda en la empresa.							/		/		/		/		
			Su compromiso con la organización le hace ser más eficiente en el trabajo							/		/		/		/		
	Superación personal	Iniciativa	Muestra disposición en el cumplimiento nuevos retos.							/		/		/		/		
Desarrollo personal		Su formación contribuye a mejorar los niveles de desempeño en su organización.							/		/		/		/			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Evaluar el Desempeño Laboral en los colaboradores de Entel Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Entel Chimbote 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Aguike Sánchez Soru*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo <i>X</i>	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------------------	-----------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

		Desarrollo de capacidades	Sabe trabajar en equipo para conseguir objetivos comunes.							/		/		/		/	
			Se siente cómodo trabajando en equipo							/		/		/		/	
	Disciplina Laboral	Responsabilidad	Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión.							/		/		/		/	
		Compromiso	Guarda la confiabilidad y discreción que se le encomienda en la empresa.							/		/		/		/	
	Su compromiso con la organización le hace ser más eficiente en el trabajo								/		/		/		/		
	Superación personal	Iniciativa	Muestra disposición en el cumplimiento nuevos retos.							/		/		/		/	
Desarrollo personal		Su formación contribuye a mejorar los niveles de desempeño en su organización.							/		/		/		/		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Evaluar el Desempeño Laboral en los colaboradores de Entel Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa Entel Chimbote 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Salazar Laura J. Franco*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister en Administración de Negocios*

VALORACIÓN:

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



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019”

AUTORAS: CRIBILLERO SARMIENTO, Karina y GUZMÁN VALERA, Rosa

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño Laboral Es la valoración del aporte realizado a la organización a partir de actividades ejecutadas por una persona en el lapso de tiempo evaluado; dichas acciones distribuidas en diversos periodos contribuyen a lograr eficiencia en la entidad (D'Alessio, 2012, p.32)	Cumplimiento de objetivos y tareas	Gestión de recursos	Se gestiona adecuadamente los recursos para evitar despilfarros innecesarios.						/	/	/	/					
		Solución de problemas	Se tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos y la verificación de ellos a la hora de sus labores dentro de la empresa.						/	/	/	/					
	Cooperación y trabajo en equipo	Desarrollo de capacidades	La organización le permite desarrollar sus habilidades cognitivas y técnicas.						/	/	/	/					
		Comunicación	En su organización siente que puede expresar sus ideas u opiniones sin ninguna dificultad. En su organización utilizan una comunicación clara, flexible y sincera para emitir la formación o presencia de grupos informales.						/	/	/	/					

		Desarrollo de capacidades	Sabe trabajar en equipo para conseguir objetivos comunes.							✓	✓		✓	✓		
			Se siente cómodo trabajando en equipo							✓	✓		✓	✓		
Disciplina Laboral		Responsabilidad	Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión.							✓	✓		✓	✓		
		Compromiso	Guarda la confiabilidad y discreción que se le encomienda en la empresa.							✓	✓		✓	✓		
			Compromiso	Su compromiso con la organización le hace ser más eficiente en el trabajo							✓	✓		✓	✓	
		Iniciativa		Muestra disposición en el cumplimiento nuevos retos.							✓	✓		✓	✓	
Superación personal		Desarrollo personal	Su formación contribuye a mejorar los niveles de desempeño en su organización.							✓	✓		✓	✓		

Anexo 8. Evidencias del trabajo de campo



EL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA "ENTEL PERÚ S.A." UBICADA EN EL
DISTRITO DE CHIMBOTE QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE (CRIBILLERO SARMIENTO KARINA Y GUZMÁN VALERA ROSA MAGALI), ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, APLICARÓN LA PRUEBA PILOTO DE LOS INSTRUMENTOS: "GESTION DE TALENTO HUMANO " Y "DESEMPEÑO LABORAL" DE SU TESIS TITULADA "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CLIENTES INTERNOS DE LA EMPRESA ENTEL PERÚ S.A, CHIMBOTE 2019". LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS SE RELIZÓ DURANTE LOS DIAS 16 DEL MES DE SEPTIEMBRE A LOS CALOBORADORES DE LA EMPRESA ENTEL PERU S.A. QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.
SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LOS INTERSADOS PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.


Fabiola Guaca Guazona
Gerente Entel Chimbote



Entel Perú S.A.
República de Colombia 791
San Isidro
Lima

EL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA "ENTEL PERÚ S.A." UBICADA EN EL
DISTRITO DE CHIMBOTE QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE (CRIBILLERO SARMIENTO KARINA Y GUZMÁN VALERA ROSA MAGALI), ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, APLICARÓN LOS INSTRUMENTOS: "GESTION DE TALENTO HUMANO" Y "DESEMPEÑO LABORAL" DE SU TESIS TITULADA "CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CLIENTES INTERNOS DE LA EMPRESA ENTEL PERÚ S.A, CHIMBOTE 2019". LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS SE RELIZÓ DURANTE LOS DIAS 17 DEL MES DE JUNIO A LOS CALOBRADORES DE LA EMPRESA ENTEL PERU S.A. QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LOS INTERSADOS PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.


Fabiola Delgado
Gerente Entel Chimbote

Anexo 9. Resultados de Cuestionario

Cultura Organizacional

Tabla 6

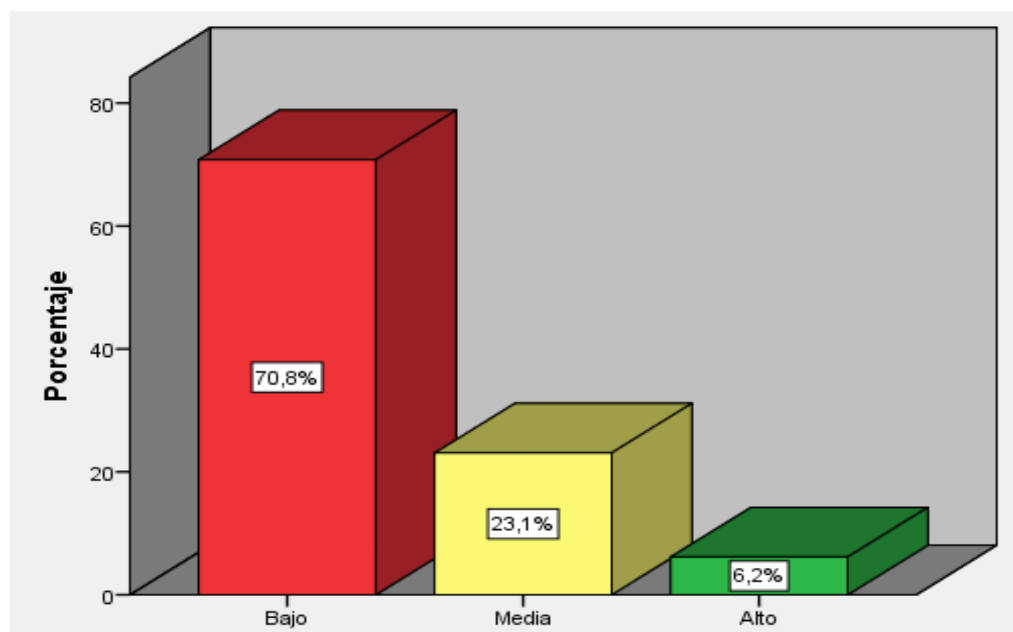
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión valores de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	46	70,8%
Media	15	23,1%
Alto	4	6,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los clientes internos.*

Figura 3

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión valores de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 6.

Interpretación

En la figura 3 se aprecia que el 70,8% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión valores en un nivel bajo, en contraste un 6,2% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 7

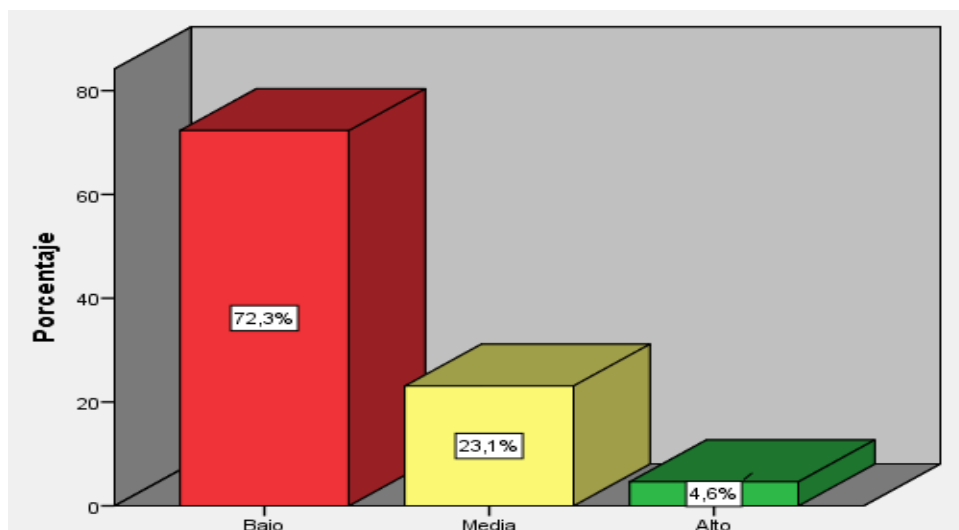
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión creencias de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	47	72,3%
Medio	15	23,1%
Alto	3	4,6%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 4

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión creencias de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 7.

Interpretación

En la figura 4 se aprecia que el 72,3% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión creencias en un nivel bajo, en contraste un 4,6% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 8

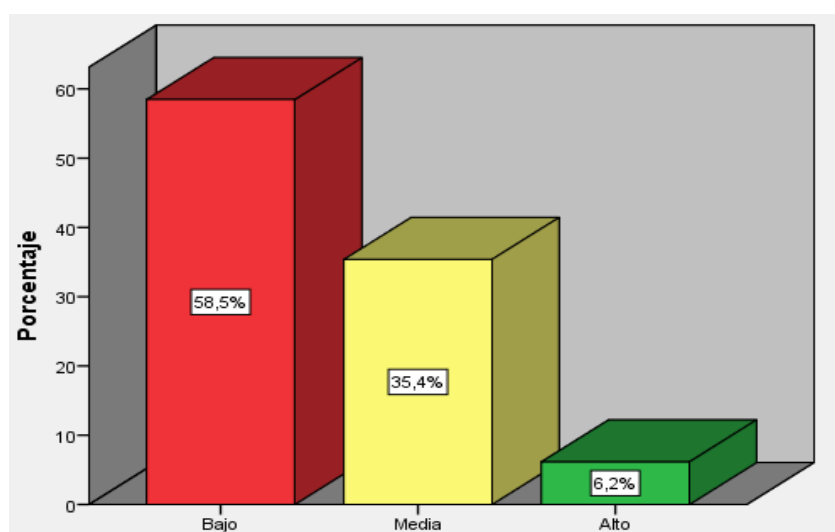
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión clima de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	38	58,5%
Medio	23	35,4%
Alto	4	6,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 5

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión clima de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 8.

Interpretación

En la figura 5 se aprecia que el 58,5% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión clima en un nivel bajo, en contraste un 6,2% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 9

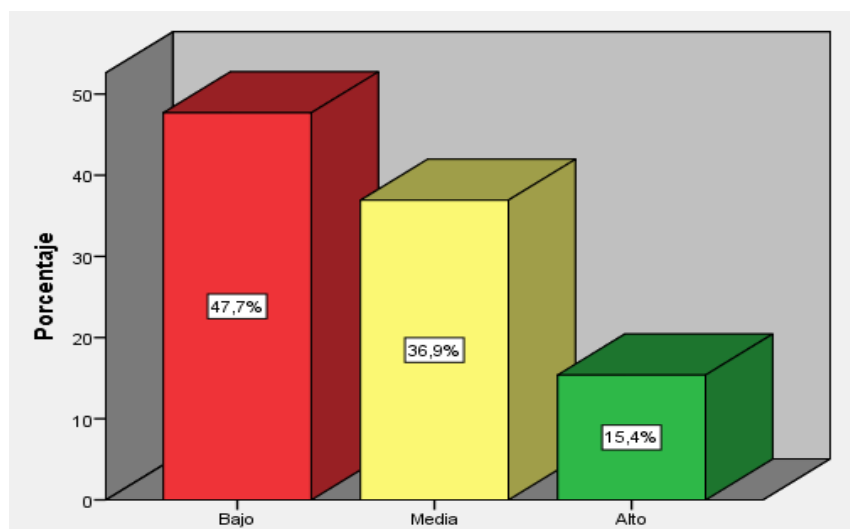
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión normas de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	31	47,7%
Medio	24	36,9%
Alto	10	15,4%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 6

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión normas de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 9.

Interpretación

En la figura 6 se aprecia que el 47,7% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión normas en un nivel bajo, en contraste un 15,4% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 10

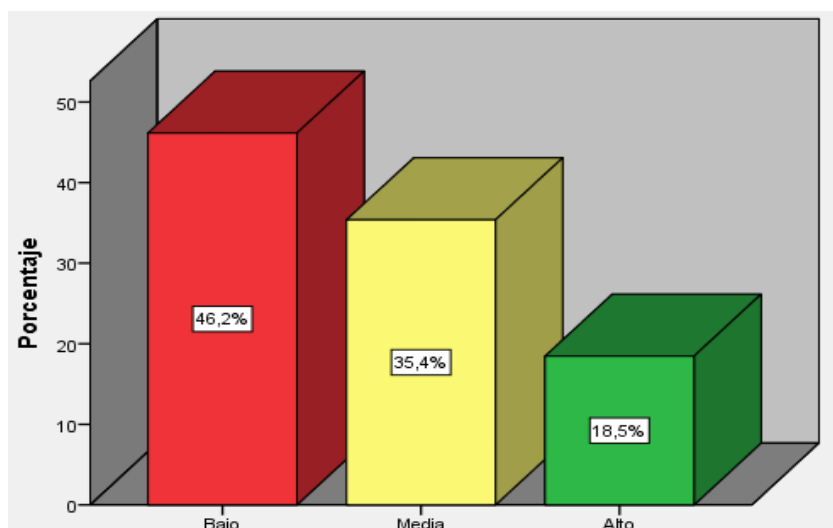
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión símbolos de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	30	46,2%
Medio	23	35,4%
Alto	12	18,5%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 7

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión símbolos de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 10.

Interpretación

En la figura 7 se aprecia que el 46,2% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión símbolos en un nivel bajo, en contraste un 18,5% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 11

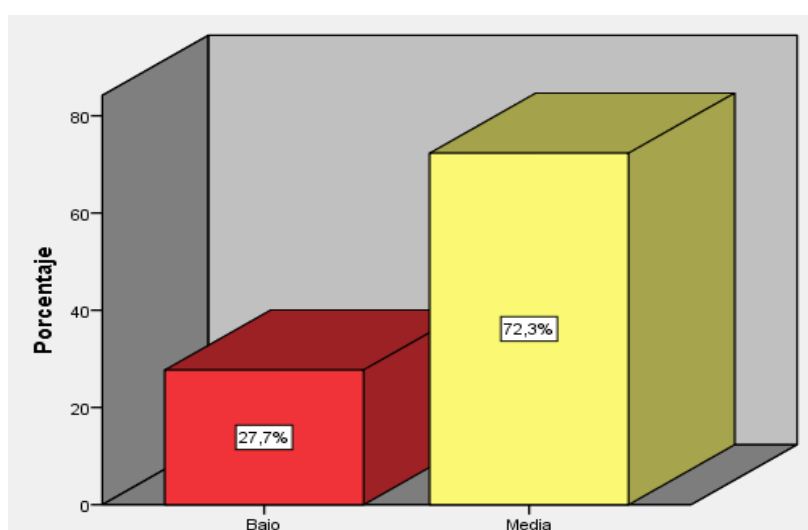
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión filosofía de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	18	27,7%
Medio	47	72,3%
Alto	0	0%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 8

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión filosofía de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 11.

Interpretación

En la figura 8 se aprecia que el 72,3% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión filosofía en un nivel medio, en contraste un 27,7% lo consideró en un nivel bajo.

Desempeño Laboral

Tabla 12

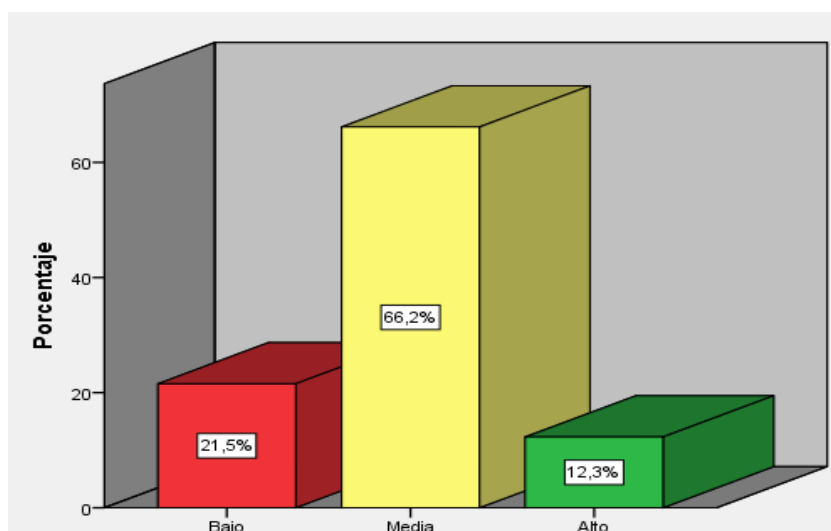
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	14	21,5%
Medio	43	66,2%
Alto	8	12,3%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 9

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 12.

Interpretación

En la figura 9 se aprecia que el 66,2% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas en un nivel medio, en contraste un 12,3% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 13

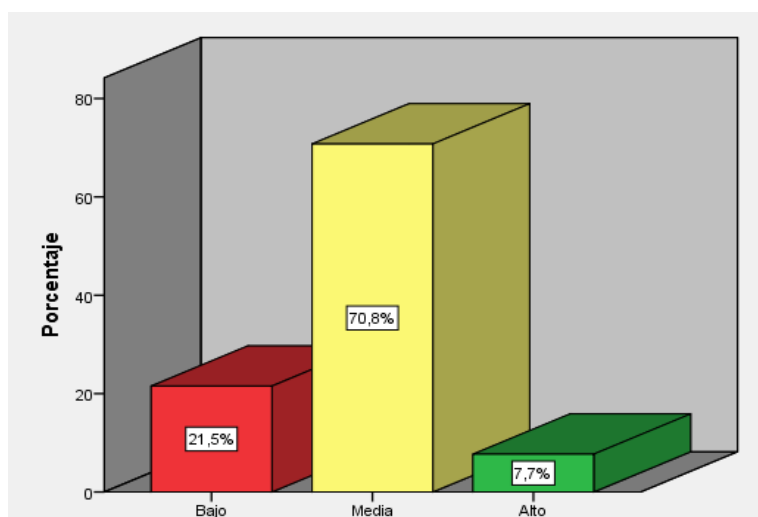
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cooperación y trabajo en equipo de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	14	21,5%
Medio	46	70,8%
Alto	5	7,7%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 10

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión cooperación y trabajo en equipo de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 13.

Interpretación

En la figura 10 se aprecia que el 70,8% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión cooperación y trabajo en equipo en un nivel medio, en contraste un 7,7% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 14

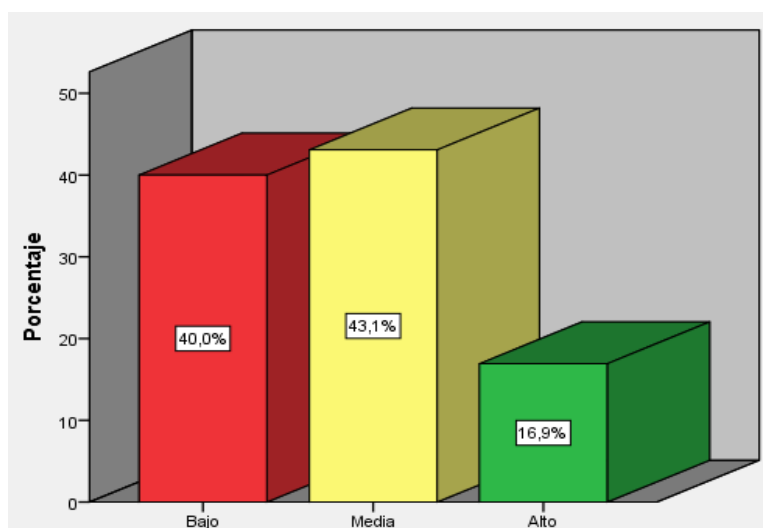
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión disciplina laboral de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	26	40,0%
Medio	28	43,1%
Alto	11	16,9%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 11

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión disciplina laboral de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 14.

Interpretación

En la figura 11 se aprecia que el 43,1% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión disciplina laboral en un nivel medio, en contraste un 16,9% lo consideró en un nivel alto.

Tabla 15

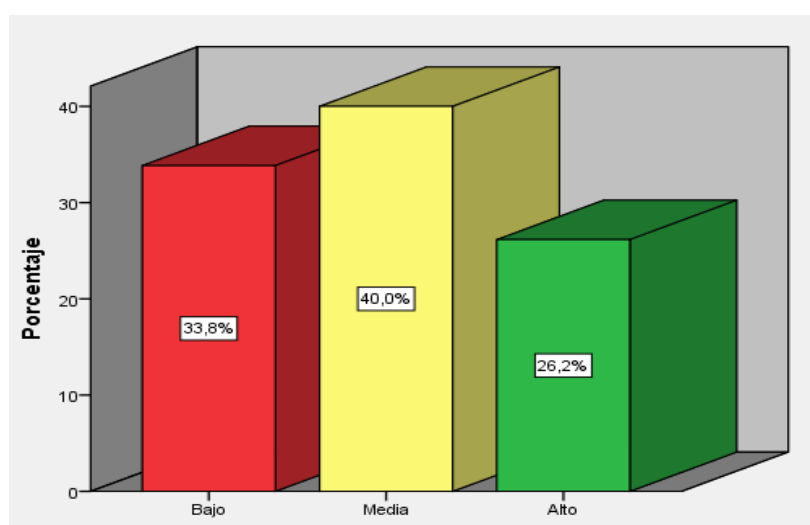
Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión superación personal de la empresa Entel Perú SA.

Nivel	Clientes internos encuestados	
	Nº	%
Bajo	22	33,8%
Medio	26	40,0%
Alto	17	26,2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes internos.

Figura 12

Opinión de los clientes internos encuestados sobre el nivel de la dimensión superación personal de la empresa Entel Perú SA.



Fuente: Tabla 15.

Interpretación

En la figura 12 se aprecia que el 40,0% de los colaboradores de Entel Perú-Chimbote ubicaron a la dimensión superación personal en un nivel medio, en contraste un 26,2% lo consideró en un nivel alto.