



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores
de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro En Gestión Del Talento Humano

AUTORA:

Ugarte Vela, Marilia Delina <https://orcid.org/0000-0002-3396-5234>

ASESOR:

Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

LIMA- PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar la presente investigación en primer lugar a mi padre celestial, por guiarme y cuidar de mí y de mi familia.

A mis padres, por enseñarme a ser perseverante en este camino. Y a un ser increíble que me brindó su amor y motivación en todo momento.

Ugarte Vela, Marilia Delina.

Agradecimiento

A mi familia y compañero de vida, por el apoyo incondicional que me brindaron en todo momento de mi maestría. Ustedes son importantes para mí.

A mis maestros, Sergio Benites y en especial al Dr. Zárate Ruiz Gustavo Ernesto por su asesoramiento en la investigación, por compartir sus conocimientos.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	28
3.6 Métodos de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad de cultura organizacional y desempeño laboral	28
Tabla 2. Nivel de la variable cultura organizacional	28
Tabla 3. Nivel de la variable desempeño laboral	29
Tabla 4. Coeficiente de correlación de cultura organizacional y desempeño laboral	29
Tabla 5. Relación entre las decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones	30
Tabla 6. Relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2022	31
Tabla 7. Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2022	31
Tabla 8. Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2022	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de la dimensión decisiones	94
Figura 2. Nivel de la dimensión comunicación	94
Figura 3. Nivel de la dimensión relaciones interpersonales	95
Figura 4. Nivel de la dimensión recompensas y sanciones	95

Resumen

La tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022”, planteó como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

El enfoque fue cuantitativo, de alcance correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 308 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones a nivel nacional, siendo la muestra de 167 trabajadores de la ciudad de Lima. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó el instrumento que fue un cuestionario con 24 ítems para cada variable.

De esta manera, se alcanzó como resultados la correlación de Rho de Spearman con coeficiente $R= 0,578$ demostrando una relación positiva moderada entre las variables con una significancia $p= 0,000 < 0,05$. Asimismo, se identificó en un nivel alto a la cultura organizacional, obteniendo un 65.3%. De igual manera, se identificó en un nivel alto el desempeño laboral, alcanzando un 70.1%. Finalmente, se analizó la relación entre ambas variables.

En definitiva, se aceptó y reconoció la hipótesis. Concluyendo que, sí existe relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Lima, 2022.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, telecomunicaciones.

Abstract

The thesis entitled "Organizational culture and job performance in the workers of a telecommunications company in Lima 2022", raised as a general objective, to determine the relationship between organizational culture and job performance.

The approach was quantitative, correlational in scope and cross-sectional. The population was made up of 308 workers from the telecommunications company at the national level, the sample being 167 workers from the city of Lima. The survey was collected as a data collection technique and the instrument was applied, which was a questionnaire with 24 items for each variable.

In this way, the Spearman's Rho coincidence with coefficient $R= 0.578$ was achieved, demonstrating a moderate positive relationship between the variables with a significance $p= 0.000 < 0.05$. Likewise, the organizational culture was identified at a high level, obtaining 65.3%. Similarly, job performance was identified at a high level, reaching 70.1%. Finally, the relationship between both variables was analyzed.

In short, the hypothesis was confirmed and recognized. Concluding that there is a relationship between organizational culture and work performance in the workers of the Lima telecommunications company, 2022.

Keywords: Organizational culture, job performance, telecommunications.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las compañías se encuentran en la necesidad de construir y comunicar una visión enfocada en valores compartidas entre los trabajadores y gerencias con la finalidad de aumentar los índices de satisfacción y desempeño laboral. Es así como Muñoz (2020), explicó que el entorno corporativo cada vez es más competitivo, por tal motivo, el reto que enfrentan los líderes es el saber brindar una comunicación efectiva de la visión de la empresa de manera que aliente y motive a los trabajadores a involucrarse con su trabajo. En ese sentido, el 81% de líderes de las organizaciones españolas mencionaron que el saber comunicar la visión y los valores de la empresa son claves para afrontar cambios estructurales dentro de la organización. Sin embargo, solo el 12% consideraron que los altos mandos tienen la capacidad adecuada para liderar y comunicar efectivamente la cultura de una organización. Y tan solo el 9% de las empresas, puso en acción la comunicación de las buenas prácticas de la cultura a sus colaboradores.

Por su parte, Rivas (2020), expuso que la cultura organizacional en los colaboradores es considerada un punto clave para tomar decisiones que ayuden a mejorar el desempeño laboral. Es así como, el 66% de los trabajadores encuestados de una compañía de telecomunicaciones colombiana consideraron que el logro de la empresa es el resultado de una buena identidad y cultura corporativa. Sin embargo, el 22% vive positivamente la cultura organizacional y tan solo el 12% cree que impactó en su productividad. Por lo que, considerando estos datos, se resalta la importancia de que los líderes y colaboradores tomen mayor importancia en la relación de las variables en estudio a fin de que los colaboradores mejoren su productividad.

Asimismo, Zapata (2020), comentó que una cultura organizacional débil es el resultado de una comunicación poco efectiva sobre el camino para llegar a objetivos claros, trabajar sobre una misión y visión en común. Con respecto al clima laboral, esta se complementa con la cultura a través de actividades que mejoren las formas integración y de relación interpersonal y al trabajo en equipo. Aquella cultura débil es la que no se encuentra alineada a las necesidades de los

integrantes de la compañía y es probable que el desempeño laboral no sea lo esperado. Por tal motivo, Osorio (2019), comentó que la falta de comunicación, la débil práctica de vivir la cultura organizacional, el débil trabajo en equipo, la falta de reconocimientos, incentivos y recompensas, impactan significativamente en el buen desempeño del personal.

Montero (2018), explicó que la cultura organizacional puede llevar a las empresas hacia el éxito o a enfrentar difíciles escenarios, relacionados estrechamente con el personal y a su integración con la compañía. La cultura no solo influye en el colaborador individualmente, sino también en la eficacia y rendimiento de la empresa, involucrando también a las gerencias. Por tal motivo, la revista *Tendencia Capital* (2018), presentó que el 87% de los altos cargos de empresas peruanas del área de talento humano comprenden una falta de identidad laboral en relación con sus colaboradores, y solo el 12% de las empresas desarrollaron de alguna u otra manera acciones o estrategias que fortalezcan a la cultura de la empresa, y apenas el 7% lograron identificar y comprometer al trabajador con la empresa.

Para el *Diario Gestión* (2021), el 80% del personal de las organizaciones encuestadas mencionaron que si una empresa vive activamente la cultura tendrá una ventaja mayor hacia el éxito ante otras que no la aplican. Asimismo, el 84% indicaron que la cultura debe ser impulsada por los altos mandos de las empresas, ya que se concluyó que la CO es un factor clave para que los colaboradores mantengan la misma línea de compromiso hacia sus funciones al igual que sus líderes. Por último, el 89% de encuestados aseveraron que el éxito es parte de una cultura fuerte, preparada para afrontar los cambios en el entorno, confirmado por un 73% lo antes mencionado por los líderes gerenciales.

Es así que a continuación se presente a la empresa prestadora de servicios en telecomunicaciones, la cual ha venido atravesando diversas reestructuraciones a lo largo del tiempo como cambios en el nombre corporativo, cambios de gerencias, cambio de jefaturas y cierres de tiendas; por lo que se ha generado una débil práctica de la cultura organizacional llamándose a partir de

ahora CO, en la que los asesores comerciales de las tiendas de la ciudad de Lima presentan poco compromiso con sus responsabilidades respecto a llegar a la cuota de venta, por lo que el desarrollo efectivo de sus funciones está afectando a la tienda y empresa. Asimismo, la poca práctica de liderazgo de los asesores, el escaso conocimiento de las normas, políticas, procesos de la organización, la poca efectividad de los canales de comunicación y la falta de actividades integradoras son causas que estarían afectando al desempeño laboral de los trabajadores involucrados y al crecimiento de la empresa.

Ante la presente situación problemática se formularon las siguientes preguntas de investigación: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022?, asimismo, ¿Existe relación entre las decisiones, comunicación, relaciones interpersonales, recompensas y sanciones y, el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022?

En la misma línea, la investigación tiene como justificación práctica que, a partir de los resultados, será tomada como fuente o referencia para plantear nuevas estrategias a la empresa con el objetivo de comunicar e iniciar la promoción de una cultura organizacional óptima. De justificación teórica, porque los resultados determinarán la relación existente de la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones y a partir de ello, los líderes de la empresa tomarán acciones concretas. De justificación metodológica, con un estudio cuantitativo, donde se utilizó instrumentos de medición para cada variable que permitieron obtener y analizar información para el diseño de estrategias. Se aplicará la técnica de la encuesta, y el instrumento será el cuestionario. El procesamiento será en el software SPSS 25.

En ese sentido, se propuso como objetivo general, determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022. Los objetivos específicos fueron, establecer la relación entre las decisiones, establecer relación entre el tipo de comunicación y el desempeño laboral, establecer la relación entre las relaciones

interpersonales y el desempeño laboral, establecer la relación entre las recompensas y sanciones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.

Finalmente, se formuló la hipótesis alterna, que la cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022. Por otro lado, se determinó la hipótesis nula, la cultura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022. A partir de ello se plantearon las hipótesis específicas, existe relación entre las decisiones y el desempeño laboral, existe relación entre el tipo de comunicación y el desempeño laboral, existe relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral, existe relación entre recompensas y sanciones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la previa investigación, en el contexto nacional sobre las variables cultura organizacional y desempeño laboral, llamándose a partir de ahora CL y DL, citamos a Moreno (2020), cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre el DL y la CO en una empresa prestadora de servicios de telefonía. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, presentando 305 trabajadores como la muestra de estudio, utilizándose como instrumento el cuestionario. Los resultados de correlación permitió obtener un nivel alto de significación, pues el valor p fue mayor a 0,05, el cual fue medido a través de las pruebas no paramétricas de correlación como son el Rho de Spearman y el Tau_b de Kendall obteniendo que un 85% de trabajadores siente que la CO se da de manera moderada positiva en su centro laboral, y el 77.27% considera un desempeño bueno en la organización y se observa, que la mayor parte de las dimensiones de CO como integración, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y comunicación tienen altos niveles de correlación con DL, lo cual implica que el desempeño es dependiente de la cultura de la empresa de servicios.

Huamán y Jiménez (2020), analizó el nivel de relación entre el DL y CO, un estudio cuantitativo y descriptivo, alcanzó una muestra de 55 colaboradores, aplicando un cuestionario, procedió a la recolección de datos de forma manual. Los valores calculados según Rho Spearman fueron de 0,494 rechazándose así la hipótesis nula, considerándose una relación moderada entre la CO y DL, concluyendo que el DL guarda una relación significativa y positiva con la CO. De igual manera, Benites (2019), cuyo objetivo fue establecer la relación de la CO sobre el DL, para la implementación de una propuesta que mejore la CO. De enfoque cuantitativo, corte transversal y deductivo. Aplicó la técnica de encuesta al personal y jefes inmediatos a través de dos cuestionarios. La muestra fue de 159 colaboradores, hallándose una correlación de 0.979 entre ambas variables, por lo que da por sentado la existencia de una correlación muy fuerte y significativa en un nivel de 0.01. Esto confirma la hipótesis planteada, la CO tiene una relación significativa y positiva sobre el desempeño laboral.

Los autores Llancari y Alania (2019), en su estudio descriptivo correlacional, a través de un cuestionario midieron la relación entre la CO y el DL. Como resultado hallaron una relación existente ($T: 0,722$) directa y muy significativa ($Z: 1,96$) entre la CO y DL. Asimismo, un 78,41% de trabajadores siente que la CO se dá de manera regular en su centro laboral, y el 77.27% considera un desempeño bueno en la organización. En relación con las dimensiones, el 73,86% presenta un nivel de consistencia de la cultura regular frente a un 86,36% indicando que la emoción los colaboradores se refleja en su desempeño por lo que es muy buena, lo cual representa de establecer la parte emocional alta y significativa esta tendrá mayor repercusión en la productividad.

Asimismo, Paredes y Quiróz (2021), presentó como objetivo determinar la relación entre la CO y el DL de los colaboradores de las principales cadenas de telecomunicaciones ecuatorianas. De tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño transversal y correlacional, obteniéndose una muestra de 379 empleados. A través de un cuestionario de 55 interrogantes con la escala Likert, se analizó estadísticamente a través del software SPSS.24. Se obtuvo una confiabilidad de 0,977 coeficiente alfa de cronbach, la correlación de las variables con el coeficiente de Spearman obtenido $\rho=0.294$, estas relaciones también fueron confirmadas con la medida de adecuación KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett, se halló una correlación positiva baja entre ambas variables. La correlación del mismo estudio presentó un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al p-valor de 0,05, estableciendo una relación significativa entre ambas variables permitiendo aceptar la hipótesis general.

El autor concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con el DL. Sin embargo los resultados no fueron convincentes, pero al ser positivos, demuestran que las principales empresas de telecomunicaciones ecuatorianas están conscientes sobre la importancia de crear espacios de integración que tengan el propósito de fortalecer la CO, aumentar el desempeño y que como organización alcancen los niveles máximos de crecimiento.

Por otro lado, Centeno (2021), planteó como objetivo conocer la relación entre la CO y el DP en los trabajadores de una organización. Fue investigación

descriptiva, correlaciona, hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo. El autor utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, procedió a tomar el instrumento a 20 trabajadores y con el apoyo del programa SPSS25, se encontró la correlación positiva y considerables entre las variables CO y DP, obteniéndose según los datos estadísticos de prueba el coeficiente correlacional: 0,522, es decir existe una relación positiva considerable. Por otro lado, el resultado de la significación exacta $0,018 < 0,05$, es indicativo de que dicha correlación es significativa; calificado con un 85% de los trabajadores encuestados como una CO fuerte dentro de la empresa.

Tal como lo muestra en su estudio, Ramírez (2021), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la CO y DL de los trabajadores de una municipalidad, apreciándose sobre sus dimensiones los siguientes resultados: sobre las decisiones presentó una relación significativa, positiva y alta de 0,777 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 sobre la variable DL, rechazándose la hipótesis nula. Para la dimensión comunicación, la relación fue alta y positiva de 0,761 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000, rechazándose así la hipótesis nula. Por otra parte, para las relaciones interpersonales de la CO la relación fue positiva alta de 0,800, es así como se rechaza la H^0 , por lo tanto, si existe relación entre las relaciones interpersonales y DL de los colaboradores de la MPCH. Por último, las recompensas y sanciones se obtuvieron una relación positiva y alta de 0,835, rechazándose la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación entre las recompensas y sanciones de la CO con el DL.

Del mismo modo con el estudio de Benancio (2018), hallándose el Rho de Spearman de 0.971, por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa, positiva y fuerte entre la CO y DL, indicando que, a una excelente cultura organizacional, le corresponde un excelente desempeño laboral. De igual manera, García, et al. (2020), buscó determinar la relación entre la CO y el DL de los trabajadores de una empresa de atención al cliente. A través de un estudio correlacional y descriptiva, no experimental y transaccional, obtuvo una población de 50 empleados. Se presentó un Rho de Spearman de 0,899*, con un nivel de

significancia de 0.01 bilateral, indicando una relación positiva y muy alta; estadísticamente significativa entre la CO y DL, concluyendo que a medida se movilizan y se practiquen los valores CO ascenderán los valores del DL. Y Gencer et al. (2021), en relación a García, cuyo objetivo de estudio fue medir las consecuencias de las percepciones de la CO de los trabajadores del rubro hotelero en sus conductas silenciosas en relación con su productividad. Con un enfoque cuantitativo y correlacional, con una muestra de 390 colaboradores, se concluyó que la CO no tiene relación significativa con el silencio organizacional, mientras tanto que sus dimensiones trabajo en equipo y comunicación si lograron establecer una relación significativa de puntaje alto en el DL. Asimismo, Vargas (2019) cuyo objetivo fue determinar la relación entre el rendimiento y CO de una empresa del rubro de telecomunicaciones. Con un estudio cuantitativo y correlacional, con una muestra de 73 empleados, se utilizó un cuestionario donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.476 con un nivel de significancia menos de 0.05, concluyendo en la existencia de una relación moderada y positiva.

Para Benancio (2018), consideró como objetivo, determinar la relación entre el desempeño laboral y la CO en una empresa de atención al cliente por telefonía. De enfoque fue cuantitativo y correlacional, con una población de 82 colaboradores y una muestra de 52, elegidos de manera no probabilístico. Se aplicó un cuestionario, teniendo como resultado una confiabilidad de 0.876 y 0.845 a través del Alpha Cronbach respectivamente. Asimismo, el Coeficiente de Spearman fue de 0.971, presentando una relación significativa, positiva y fuerte entre ambas variables, concluyendo que, a una sólida cultura organizacional, le merece un buen desempeño laboral.

A continuación, se abordaron distintas teorías sobre las variables CO y DL. Para la variable CO, se entiende como un conjunto de elementos que participan de manera visible o invisible en la empresa pero que impacta significativamente en las personas. Entre esos conjuntos tenemos a las costumbres, rutinas, normas, comunicación formal e informal, diferenciándose de las demás organizaciones. Para, Wei y Miraglia (2018), la CO es un compuesto de 04 factores determinantes dentro de una empresa como los: artefactos, normas,

valores, creencias y supuestos, compartidos entre los individuos manifestándose en un patrón de conducta en la forma de sentir, de percibir y de pensar en relación con las situaciones presentadas. De la misma manera, Aguiar y Janissek (2021), comentan que el liderazgo, la comunicación asertiva y el trabajo a conciencia del equipo son factores de la CO que guardan relación o influyen los procesos de inteligencia del negocio.

Por otro lado, Ochoa (2022), mencionó que la cultura organizacional permite modelar orientaciones en torno a un mejor desempeño, crecimiento, volumen, satisfacción y participación del mercado, por lo tanto, es un camino orientador de personas hacia un objetivo colectivo donde los líderes son los responsables de dirigir y llevarlo a cabo. Asimismo, Chiavenato (2009) menciona que la CO es la agrupación de valores, filosofías, comportamientos, reglas que conforman el clima organizacional visibles al momento de la interacción entre el personal y reflejadas en la identidad del colaborador con la empresa. Y complementando a los dos autores, Vilas (2019) expresó que uno de los modelos que analiza la CO ha sido aquella que está ligada al marco de los valores, desde el apoyo, la innovación, las reglas y los objetivos que determinan la orientación de los colaboradores. En ese sentido, Desselle et al. (2022), compartió que la existencia de una fuerte cultura empresarial y centrada en las personas establecen un mayor desempeño laboral especialmente en la operativa y en su efectividad, así como en los resultados laborales.

Rivera et al. (2018), comentó que la CO se origina a partir de las experiencias, creencias, historias y normas que caracterizan a una organización de otra, y a partir de ello, los individuos y las propias organizaciones crean su propia identidad. La CO ha crecido en importancia durante los últimos años en el interior de las corporaciones, hecho que ha servido para muchos estudiosos en el campo para analizar la manera como se movilizan los actores principales: colaboradores. Asimismo, Wei y Miraglia (2018), mencionaron que la CO tienen las presentes dimensiones, las decisiones: es la acción de tomar la participación de los trabajadores en cuenta para las futuras acciones de la empresa. La comunicación: principal elemento para mantener informado a los individuos de la

empresa y parte de la empresa. Dentro de la comunicación se determinan los canales y la fluidez con que se comunica el mensaje. Las relaciones interpersonales: las diferentes formas de relación entre los trabajadores y líderes de la tienda, teniendo el trabajo en equipo, nivel de confianza, creencias o mitos, innovación y creatividad. Las recompensas y sanciones: estrategias que se utiliza para reconocer el desempeño de los trabajadores, así como sancionar al colaborador por el incumplimiento a las normas laborales.

Asimismo, los autores Contreras y Gómez (2018), encontraron a la C.O estructurada por dimensiones que ayudan a medir y a evaluar el comportamiento de los equipos de trabajo, tal cual se presenta en el modelo de Deninson (2001), donde el empoderamiento corresponde al sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa teniendo la capacidad para dirigir su propio trabajo. El trabajo en equipo es sinónimo de cooperación para alcanzar los objetivos comunes. El desarrollar las capacidades de los colaboradores, permitirá un mejor aprovechamiento del talento por lo tanto las empresas invierten a la formación de sus trabajadores. Los valores: son generadores de sentimiento de identidad, los acuerdos: alinean a los trabajadores a un tema concreto, la integración: fomenta el trabajo en conjunto para alcanzar un solo objetivo, orientación al cambio se interpreta a la reacción rápida de los integrantes del equipo hacia algo nuevo, orientación al cliente: buscar satisfacer las necesidades del cliente, aprendizaje organizativo: transformar las necesidades en oportunidades de mejora, la dirección y propósitos estratégicos: colaboradores conocen el propósito de la organización y como todos los colaboradores suman a ese objetivo, metas y objetivos: la dirección clave para alinear a los trabajadores y la visión proporciona guía y dirección.

Robbins (2019), mencionó que dentro de la CO se puede observar una cultura fuerte y débil. En cuanto a la cultura fuerte: son los mismos individuos de la organización que comparten vivamente los valores en el entorno laboral y son activamente responsables con sus labores diarios; y la cultura débil se manifiesta en el bajo desempeño de los trabajadores por lo que los líderes deben de

establecer lineamientos fuertes para encaminar al equipo de trabajo. Reforzando a la teoría de Robbins, Mena (2019) explica que la cultura fuerte o débil va en relación con las características de las propias empresas desde los resultados observables, las motivaciones, el compromiso, la integración de los trabajadores. Asimismo, Lavagnini, et al. (2022), expresa que la CO se constituye de las diversas formas de manifestar la identidad a través las historias, las creencias de los que integran una corporación, de valores, los cuales determinan el camino de un negocio.

Asimismo, Mena (2019), planteó los siguientes elementos que intervinieron entre la relación de la CO y las estrategias como factores importantes para la productividad del trabajador, por ejemplo, la adaptación a cambios del entorno es una ventaja competitiva para la organización al anticipar a los hechos preparando a su personal; la visión a largo plazo y la creación de valor conduce a la identidad ayudando de manera significativa la permanencia del trabajador; tan importante definir el negocio, parte fundamental para generar diferenciación con la competencia, en caso de no estar claro el negocio, es momento de realizar la construcción siendo un proceso que toma tiempo. La visión, misión, objetivos, metas, determina los comportamientos mientras que los cursos de acción y actividades direccionan comportamientos, generando identidad y cohesión. Por lo tanto, Paais (2020), refuerza esta teoría mencionada que hoy en día existe un elemento relevante que está siendo valorada desde todas las áreas de una empresa y es la CO, siendo definida como un hábito aplicado a toda la organización conformada por distintos patrones y costumbres, y según Isense et al. (2020), las dimensiones que se suman a los demás autores son las actitudes, normas y suposiciones las cuales determinan el comportamiento de los trabajadores y brindan un sentido de identidad a los colaboradores.

El mismo autor presentó 08 valores claves de la CO como la innovación, la calidad/productividad, cumplimiento, confianza, la racionalidad, creatividad y la disciplina/organización. En este conjunto de valores presentados representan la forma correcta que las empresas deben tener en cuenta para obtener los cambios deseados. El mismo autor, expresa que la CO está constituida por diversos

elementos inherentes como los de tipo subyacentes conformado por: las historias, valores, creencias y la personalidad de los directivos. Los de tipo visibles explícitos: rituales, ceremonias, símbolos, eventos, lenguajes, y sistemas de comunicaciones. Y finalmente se tiene a los elementos visibles implícitos como las costumbres, comportamientos, patrones de actitudes, estrategias y técnicas, liderazgo, prácticas de gestión, anécdotas y leyendas, sumándose los héroes y villanos. Sin dejar de lado la cultura tradicional, es importante para Grover et al. (2022) de que la CO apuesten por la innovación y por las nuevas tendencias de transformación digital para crear en el equipo de trabajo una cultura organizacional capaz de competir con el mercado actual.

De este modo, Sharma y Aparicio (2022) refiere que la CO es el factor más importante de una empresa que involucra patrones, artes, costumbres, valores, símbolos y los productos o servicios que tiene una organización o un grupo de personas que lo conforma y se cree que la forma como se vive la cultura influirá en el comportamiento de quienes lo involucran. Asimismo, existen algunos componentes que lo conforman, según Naufall y Nader (2022), el estilo de liderazgo, estándares de desempeño del trabajador y la orientación al equipo y resultados y las percepciones son relevantes para definir la CO.

Para la variable DL, Lopez et al. (2021), definió a esta variable como las diversas acciones que realizan los trabajadores de manera eficaz para lograr el éxito de la organización con esfuerzo y dedicación. Es el valor de un individuo en la organización que lleva a cabo sus actividades de manera correcta aportando beneficios para la empresa el tiempo estimado. Por lo tanto, se comenta que el DL es la forma como el colaborador alcanza mejoras en su puesto de trabajo sobresaliendo en sus funciones y responsabilidades asignadas. Asimismo, Robbins (2019), lo definió como evaluaciones claves que a partir del diagnóstico se toma decisiones esenciales como promociones internas, cambios de puesto y despidos. Asimismo, ayuda a establecer a partir de las necesidades de los colaboradores, cursos o talleres que desarrollen las capacidades de los que conforman la organización, implementándose también programas de formación y desarrollo profesional.

La valoración del desempeño laboral se ciñen a objetivos fundamentales de la persona como las cualidades para asumir el puesto, las normas, el sueldo y las bonificaciones, promociones, relaciones interpersonales y crecimiento individual del colaborador. (Pashanasi et al., 2020). Para Chiavenato (2004), la prosperidad de toda organización se crea en el desempeño del colaborador, la clave es entonces realizar evaluaciones continuas a las personas para determinar su eficiencia y satisfacción en el trabajo. En esa misma línea, Darvishmotevali y Ali (2020), comentaron que el DL es el reflejo de las habilidades, los conocimientos, los valores y la capacidad de los empleados en cumplir efectivamente las funciones asignadas. En ese sentido, Olivera et al. (2021), comentó que el DL posee características como el desempeño a las funciones o tareas, medido en función a sus metas; el desempeño contextual, esta característica se basa en el comportamiento utilizado para el logro de las tareas teniendo como indicadores la voluntad, la persistencia y la sinergia; y por último la productividad individual, acción de cada trabajador para alcanzar la meta cumpliendo las normas, los procedimientos hacia un objetivo organizacional.

Para reforzar esta teoría, Pongton y Suntrayuth (2019), comentaron que para conocer el buen desempeño del trabajo se mide a través de una evaluación de desempeño, teniéndose en cuenta la gestión del tiempo, habilidades organizativas y la productividad. A todo lo expuesto el DL es el resultado de la efectividad del trabajo en su puesto. Con respecto a la evaluación del desempeño, Bautista, et al. (2020), expuso que dicha herramienta genera grandes beneficios para la organización. Entre ellos se consideran los siguientes: beneficios para los trabajadores, proporcionándoles un feedback del trabajo y los puntos a mejorar. Esto incentiva al trabajador a esmerarse para la próxima evaluación. Beneficios para los líderes de la empresa, es importante para los altos mandos tener antecedentes de evaluaciones para lograr decisiones asertivas. Los beneficios para la empresa, siendo la evaluación de desempeño aquella que determina los ascensos, trabajadores productivos y a tomar decisiones sobre el personal en general de la empresa.

Los factores que intervienen en el DL, según Rodríguez y Lechuga (2019), son el conocimiento al trabajo, referido al personal de una organización que conoce los procesos y las estrategias de su puesto, asimismo la productividad relacionada entre la cantidad y calidad. La responsabilidad, comprendida como la forma correcta de responder a las asignaciones encomendadas ante los demás. La capacidad de liderazgo, es el impacto que se tiene en el lugar de trabajo por las capacidades o habilidades desarrolladas que ayudan a dirigir al equipo de la organización y por último la identidad laboral, factor que interviene dentro de la CO y relacionado al trabajador identificado con los valores organizacionales. En ese sentido, Aksoy y Yalcinsoy (2021), define al DL como el producto del trabajo en un tiempo determinado por los colaboradores de una empresa. Para Barineka y Amaechi (2019), es un criterio importante para las organizaciones ya que a partir de ello se relacionan con los resultados de la empresa. Cabe resaltar que las características esenciales del DL son de gran importancia para reconocer el camino que los llevan hacia los objetivos organizacionales. Para Kanapathipillai y Ferdous (2020) un empleado que comprende sus asignaciones tendrá un buen resultado, y el demostrar una actitud positiva se logra la eficacia y eficiencia, teniendo una constante capacitación y formación en la organización.

Según Matabanchoy et al. (2018), la evaluación de desempeño laboral permite a cada integrante de la organización a evaluar su crecimiento personal – profesional contribuyendo a la mejora continua del trabajador. Permite identificar las fortalezas, a la autoevaluación, al mejoramiento de competencias y a la competitividad. Por lo tanto, la evaluación del desempeño se relaciona con el trabajo que realiza el colaborador y aporte brindado para el alcance de los objetivos corporativos siendo la productividad, desarrollo y la calidad de vida del personal elementos principales para lograr ese equilibrio entre un trabajador feliz y desempeño. Asimismo, Álvarez et al. (2018), comenta también que la evaluación de desempeño es un foco de soluciones para el trabajador en cuando a su rendimiento por lo que se considera que el personal de la empresa y el empleador tomen medidas con el fin de desarrollar las habilidades del trabajador que necesita mejorar desde la comunicación entre equipo, la planificación y organización en el puesto de trabajo. La evaluación es un procedimiento que le

permite a las empresas evaluar, planificar estrategias para implementar nuevas políticas de compensación, ascensos, capacitaciones, observar errores en el perfil de puestos.

Para Gonzáles y Careceda (2020), Las dimensiones del desempeño laboral citado por el autor Robbins (2009), son las siguientes: calidad de servicio, la atención al cliente externo debe ser excelente, eficiente y comprometido, logrando la satisfacción del usuario. Se sumó a esta primera dimensión el trabajo en equipo y el reconocimiento. La productividad laboral se refiere al nivel de responsabilidad, al logro de las metas y al compromiso laboral. La toma de decisiones se refiere a la forma como involucrar a los líderes de la empresa a elegir la mejor estrategia para solucionar los problemas. La preparación y experiencia dentro del puesto es el nivel de conocimiento laboral, teniendo en cuenta los KPIs conocimiento, capacitación, cumplimiento, capacitación y perfeccionamiento. Por lo tanto, Forson et al. (2021), añade que el trabajador al ser conciente de su propósito en el trabajo y las dimensiones que lo componen obtendrán un sentido de identidad, compromiso y autonomía en su desempeño.

Esteban (2019), comentó que la relación que guarda la CO y el DL básicamente está enfocada en fortalecer y difundir la propia CO con el fin de mejorar la productividad laboral. Muchas de los elementos de la CO entre ellos la confianza, compromiso, las creencias entre otros son determinantes para guardar relaciones significativas con el desempeño laboral. Es por esa razón que de implementar antes cualquier estrategia para activar la productividad primero se deberá de conocer la relación entre estas dos variables. Por lo tanto, refiere que si los trabajadores tienen un nivel de CO alto, el desenvolvimiento del trabajador y sus resultados en el trabajo se verán mas fuertes. Esto conlleva a un compromiso laboral y por ende a una satisfacción laboral. De tal manera, que es relevante que los empleados tengan definido que el DL se relaciona con sus deberes y responsabilidades, y el desenvolvimiento será notable, tal como lo dice Jaleta et al. (2019), el DL es medido a través de una evaluación de desempeño, el cual es un signo para medir el trabajo realizado alineado al perfil del trabajador.

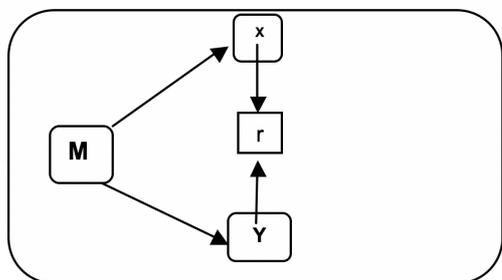
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo básico porque se logró conocer los conceptos y teoría de las variables CO y DL para obtener nuevos aportes y conocimientos. Esta investigación permitió determinar la relación que existe entre CO en el DL de la organización en estudio. A partir de los resultados se propuso acciones o estrategias de mejora para la organización.

La investigación presentó un enfoque cuantitativo; porque se recopiló la información recibida a través de la aplicación de una encuesta, para la comprobación de hipótesis. Se ejecutó un análisis descriptivo e inferencial de la estadística. De nivel correlacional, porque buscó establecer el nivel de correspondencia entre la CO y DL tal como lo menciona Hernández et al (2018).

El diseño es no experimental, de corte transversal, ya que el tipo de diseño se desarrolló sin manipular ni alterar los datos obtenidos. Todo lo mencionado se presenta mediante el siguiente gráfico:



Donde:

M : Colaboradores de la empresa de telecomunicaciones de Lima

X : Cultura organizacional

Y : Desempeño Laboral

R : Relación entre CO y DL

3.2 Variables y operacionalización

Variable X: Cultura organizacional

Definición conceptual, los autores Wei y Miraglia (2018), definen a la CO como un conjunto interdisciplinario, con patrones de supuestos básicos compartidos y aprendidos por los colaboradores de una organización. De tal manera, es el resultado válido para ser valorado como una manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a las dimensiones que las compone como las decisiones, comunicación, las relaciones interpersonales ;y, las recompensas y sanciones.

Definición operacional, la CO se midió a través de un cuestionario donde se utilizó la escala de Likert con una valoración de: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Será medido a través de las dimensiones: decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y recompensas y sanciones.

Variable Y: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Robbins (2019), el DL son diversas acciones que realiza el colaborador de manera eficaz para alcanzar los objetivos en una organización, estando sujeto a evaluaciones claves para medir el progreso del trabajador tomando en cuenta las dimensiones que intervienen como la calidad del desempeño del trabajador, la satisfacción y el trabajo en equipo que impactará en la productividad laboral donde el nivel de responsabilidad, los logros de las metas, la identidad y el compromiso laboral de los trabajadores son los principales factores. Las decisiones del personal, el involucramiento de los líderes de la empresa a elegir la mejor estrategia para solucionar los problemas. La capacidad de preparación y experiencia es el nivel de conocimiento laboral en el puesto de trabajo, teniendo en cuenta los KPis de capacitación, cumplimiento, capacitación y perfeccionamiento.

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario de tipo escala de Likert con la valoración de: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Será medido a través de las dimensiones: calidad en el desempeño, productividad laboral, toma de decisiones y capacidad de preparación.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población es el conjunto de personas que poseen similares particularidades hallándose en un mismo espacio o situación actual que dé inicios a nuevos estudios (Banguero, 2018). En el presente estudio se contó con una población de 308 asesores del área comercial a nivel nacional de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima según reporte de 5ta categoría. Siendo 7 tiendas en provincia las cuales son tienda de cerro de pasco, tiendas Huánuco, Cusco El Sol, Cusco Real Plaza y tienda Huancayo Real Plaza y Calle Real. Y 08 tiendas de la ciudad de Lima siendo tienda Huamantanga, Comas, Mega plaza, Próceres, Chimú, Puruchuco, Santa Anita y Grimaldo.

Para los criterios de inclusión se consideró al personal que cuente con 1 mes a más de tiempo de labor, asesores comerciales de la ciudad de lima, pertenecientes a planilla de 5ta categoría de la empresa de la empresa de telecomunicaciones Lima 2022. En cuanto a los criterios de exclusión se consideró al personal perteneciente a las tiendas de provincia, personal en prácticas, con licencia de maternidad o en vacaciones, así como de otros roles siendo: back, coordinadores, supervisores y jefes de tienda. La muestra porción específica de la población la cual sirvió para recabar información sobre el estudio científico (Cohen, 2019). Por lo tanto, se aplicó la siguiente fórmula para obtener la siguiente la muestra con una cantidad de n= 167 colaboradores.

$$n = \frac{K_{dp}^2 N}{e^2(N-1) + K_{dp}^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)308}{(0.05)^2(308-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)308}{(0.0025)(307) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{(0.95)308}{(0.77) + (0.95)}$$

$$n = \frac{292.6}{1.72}$$

$$n = 167$$

El muestreo según Bernal (2018), tiene el objetivo de analizar y estudiar a los elementos elegidos. Es así que se obtuvo también un muestro no probabilístico, por conveniencia, ya que las muestras de la población se seleccionaron solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. La unidad de análisis fueron los asesores comerciales del sexo femenino y masculino pertenecientes a las 08 tiendas de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima. Siendo la cantidad: Tienda Huamantanga (13), Tienda Santa Anita (25), Tienda Puruchuco (12), Tienda Chimú (15), Tienda Próceres (28), Tienda Megaplaza (38), Tienda Grimaldo (21) y Tienda Comas (15).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta, sirvió como recolector de información para el presente estudio científico (Baena, 2018). El cuestionario fue el instrumento aplicado y para Ríos (2018), este elemento sirvió para recolectar la data o información que se obtuvo de la muestra mediante preguntas cerradas. Se diseñó dos cuestionarios, cada uno de 24 ítems (Ver anexo 3). Del mismo modo, se pasó a describir las 02 fichas técnicas de las encuestas utilizadas como instrumento de recolección de la información (ver anexo 4). Para la validación se procedió a la revisión de expertos; seleccionando a tres profesionales especialistas en las variables de estudio (Ver anexo 5).

Para la prueba de confiabilidad se seleccionó un grupo de 20 asesores comerciales de las tiendas de provincia con similitudes a los de la muestra de estudio, administrándoles dos cuestionarios manualmente. Seguidamente, se subió la base de datos en SPSS 25, en cuanto a los resultados, la prueba arrojó Alfa de Cronbach mayor a 0.700 estableciendo confiabilidad (ver anexo 6).

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se procedió al análisis de las variables CO y DL en los colaboradores, seguido solicitó la carta de presentación para iniciar con la investigación, asimismo se recepcionó la carta de aceptación por parte de la empresa de telecomunicaciones. Se procedió a la aplicación de una prueba piloto y seguido a ello, se ejecutó las encuestas para medir CO y DL en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones.

El seguimiento a la aplicación de ambos cuestionarios estuvo a cargo de la investigadora. Las encuestas fueron distribuidas y aplicadas durante 01 semana, de manera anónima y manualmente. Y finalmente, con los cuestionarios completados se procedió a contabilizar ambos cuestionarios, se procesó y analizó la información estadísticamente. Los resultados fueron interpretados, discutidos y contrastados a la luz de las antecedentes y teorías de diversos autores, para llegar a las conclusiones y recomendaciones que amerita el presente estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

La información obtenida se trabajó con el programa SPSS 25, en el cual se logró el análisis estadístico descriptivo tales como tablas y figuras de barra para observar el nivel y las relaciones entre ambas variables y dimensiones. también se logró analizar de manera inferencial, comprobándose así la correlación existente en la CO y el DL, y la significación a partir de la prueba de Spearman utilizada para comprobar la hipótesis.

Finalmente, se indica que realizar un adecuado análisis correlacional, permitió al investigador conocer la relación entre la CO y DL, así como a las dimensiones, y a través de la prueba Rho de Spearman, se logró contrastar la hipótesis alterna y la nula.

3.7 Aspectos éticos

Con la finalidad de legitimar la calidad del presente informe de investigación se consideraron los siguientes puntos; se reconoce los derechos de propiedad intelectual, el consentimiento informado durante la aplicación de los instrumentos de investigación y la veracidad mostrada en la investigación. Asimismo, la aplicación del software Turnitin, validó la autenticidad de la información.

Por último, en la recolección de datos se empleó de manera prudente y responsable la ética hacia todo el personal inmerso en el estudio y solo para fines de la investigación. Asimismo, el informe de tesis se ha elaborado bajo los lineamientos de Ética según RCUN°0340-2021-UCV.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 1. *Prueba de normalidad de CO y DL*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.086	167	0.004
Cultura organizacional	0.085	167	0.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 1, se presenta el contraste de normalidad sobre CO y DL fue oportuno para la elección del estadístico inferencial útil en la investigación, dando respuesta a las hipótesis desarrolladas en el estudio. Para ello se utilizó el estadístico de contraste de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a [$n > 50$].

Tabla 2. *Nivel de la variable CO*

Variable	Nivel	n	%
Cultura Organizacional	Bajo	10	6.0%
	Regular	48	28.70%
	Alto	109	65.30%
	Total	167	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de cultura organizacional

Interpretación: Según la tabla 2, se aprecia que, de un total de 167 trabajadores, el nivel de cultura organizacional representa un nivel alto de 65.3 %, nivel regular de 28.7 % y un nivel bajo de 6%. Estos resultados muestran que la variable de cultura organizacional si se está desarrollando con un nivel alto.

Tabla 3. Nivel de la variable DL

Variable	Nivel	n	%
Desempeño laboral	Bajo	5	3
	Regular	45	26.9
	Alto	117	70.1
	Total	167	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de desempeño laboral

Interpretación: Según la tabla 3, se aprecia que, de un total de 167 trabajadores, el nivel de desempeño laboral representa un nivel alto 70.1 %, un nivel regular de 26.9 % y un nivel bajo de 3%. Estos resultados muestran que el desempeño laboral se está desarrollando en un nivel alto.

Evaluación, contrastación y prueba de hipótesis

Para el objetivo general, determinar la relación entre CO y DL de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.

Donde se obtuvo como **hipótesis nula H0**: No existe relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones; y como **hipótesis alterna H1**: Sí existe relación entre CO y DL de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

Tabla 4. Coeficiente de correlación de CO y DL

			Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,578 **
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	167	167
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,578 **	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	167	167

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

Interpretación: La tabla 4, muestra la correlación de Rho de Spearman donde establece que la variable de CO se relaciona con el DL en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, con un 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la correlación es de 0.578 considerada moderada y positiva.

Asimismo, para el objetivo específico, establecer la relación entre las decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, se hallaron los siguientes resultados:

Tabla 5. *Coefficiente de correlación de las decisiones y DL*

			Decisiones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	,465**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	167	167
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,465**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	167	167

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

Interpretación: En la tabla 5, se establece que las decisiones se relacionan con el DL en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, con un 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Siendo, la correlación de 0.578 considerada moderada y positiva.

Por otro lado, el segundo objetivo específico, establecer relación entre la comunicación y el DL de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, se hallaron los siguientes resultados:

Tabla 6. *Coefficiente de correlación de la comunicación y DL*

			Comunicación	Desempeño Laboral
	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,482**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de		N	167	167
Spearman	Desempeño	Coefficiente de correlación	,482**	1.000
	Laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	167	167

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

Interpretación: En la tabla 6, se establece que la comunicación se relaciona con el DL en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, con 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo que, la hipótesis nula es rechazada. Asimismo, la correlación es de 0.482 considerada moderada y positiva.

Por otra parte, el tercer objetivo específico fue, establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, consiguiendo el siguiente resultado:

Tabla 7. *Coefficiente de correlación de las relaciones interpersonales y DL*

			Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	,583**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de		N	167	167
Spearman	Desempeño	Coefficiente de correlación	,583**	1.000
	Laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	167	167

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

Interpretación. En la tabla 7, se establece que la dimensión de relaciones interpersonales si se relaciona con el DL en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, con un 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo tanto, hipótesis nula es rechazada. Siendo, la correlación de 0.583 considerada moderada y positiva.

Finalmente, el cuarto objetivo específico fue, establecer relación entre las recompensas y sanciones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, consiguiendo el siguiente resultado:

Tabla 8. *Coefficiente de correlación de la recompensas y sanciones*

			Recompensas y Sanciones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Recompensas y Sanciones	Coeficiente de correlación	1.000	,562**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño Laboral	N	167	167
		Coeficiente de correlación	,562**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	167	167

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

Interpretación. En la tabla 8, se establece que la dimensión de recompensas y sanciones se relaciona con el DL en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, con un 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Asimismo, la correlación es de 0.562 considerada moderada y positiva

V. DISCUSIÓN

Para esta investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022. Con relación a los resultados, luego de la recolección de información aplicadas a través de encuestas de manera manual, se procedió al análisis estadístico, y según tabla 4, evidencia la correlación moderada y positiva de Rho de Spearman 0,578; y significativa según los valores $p < 0,05$ entre las variables de cultura organizacional y desempeño laboral. Estos resultados son confirmados con los resultados obtenidos a las dos variables según tabla 2 y 3, donde se tuvo como resultado que los 167 colaboradores de las 08 tiendas de la ciudad de Lima han considerado que la cultura organizacional presenta un nivel alto con un valor de 65.3%. En relación con el DL, el 70,1% de los trabajadores establecieron a la variable DL en un nivel alto.

Estos resultados guardan similitud con la investigación presentada en este trabajo, como Moreno (2020), que ha obtenido un alto nivel de significación pues el valor p fue mayor a 0,05, el cual fue medido a través de las pruebas no paramétricas de correlación, demostrando una correlación directa y significativo, de correlación como son el Rho de Spearman obteniendo que un 85% de trabajadores siente que la CO se dá de manera moderada positiva en su centro laboral, y el 77.27% considera un desempeño bueno en la organización. Con dichos resultados se puede decir que en la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima presentan una buena CO y se evidencia en los resultados mostrados.

Para Ochoa (2022), la cultura organizacional permite modelar orientaciones en torno a un mejor desempeño, crecimiento, volumen, satisfacción y participación del mercado, por lo tanto, es un camino orientador de personas hacia un objetivo colectivo donde los líderes son los responsables de dirigir y llevarlo a cabo. Así como Robbins (2019), explica que, una cultura organizacional sólida guarda características observables desde la motivación, el compromiso y la integración de los trabajadores. De la misma manera, es relevante el aporte de

Benancio (2019), sobre la CO, entendiéndose como un conjunto de elementos que participan de manera visible o invisible en la empresa pero que impacta significativamente en las personas de una organización. Entre esos grupos tenemos a las costumbres, rutinas, normas, comunicación formal e informal, diferenciándose de otras corporaciones pero que impactan en el desenvolvimiento de los colaboradores.

En cuanto al primer objetivo específico, establecer la relación entre las decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, en la figura 1 (ver anexo 10), se aprecia que, de un total de 167 trabajadores, las decisiones representan un nivel alto de 43.7.3%, sin embargo, un 49.1 lo manifiesta en un nivel regular y por último en un 7.2 % en un nivel bajo. Estos resultados muestran que la dimensión de decisiones se desarrolla de forma regular por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022, según tabla 5, muestra una correlación de 0.578 considerada moderada y positiva, con un nivel de significancia bilateral de Rho Spearman de 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada.

Estos resultados se compararon con Ramírez (2021), donde aprecia que la dimensión de decisiones presenta una relación positiva y alta de 0,777 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 sobre la variable DL, es así como se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que si existe relación entre las decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Chepén. Además, López et al. (2021), comentaron que el DL está relacionado a la toma de decisiones que se le brinda a un individuo en la organización al momento de empezar sus actividades de una manera correcta y aportando beneficios para la empresa. Por lo tanto, se comenta que el DL es la forma como el colaborador se desenvuelve en su lugar de trabajo.

De la misma manera, según Rodríguez y Lechuga (2019), uno de los elementos que intervienen en el DL es la capacidad de liderazgo, entendida como el impacto que se tiene en el lugar de trabajo por las capacidades o habilidades desarrolladas que ayudan a dirigir al equipo y a la toma de decisiones, factores claves que interviene dentro de la cultura organizacional.

Para el segundo objetivo específico, establecer relación entre la comunicación y el DL de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, en la figura 2 (ver anexo 10) representa un nivel alto de 51.5 %, el en un nivel regular de 41.3 % y por último en un 7.2 % en bajo nivel. De la misma manera, en la tabla 6, los resultados establecen según Rho de Spearman, que la de comunicación si tiene relación con el DL, con un 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Asimismo, la correlación es de 0.482 considerada moderada y positiva. Estos resultados muestran que la comunicación si se está desarrollando en la empresa.

Tal como lo muestra Benites (2019), hallándose que la correlación que se realizó de las variables CO y DL, se obtuvo un valor de 0.979 al relacionarlos entre sí, por lo que da por sentado la existencia de una positiva correlación, muy fuerte y significativa en un nivel de 0.01. Esto confirma la hipótesis alterna que se planteó, la CO se relaciona significativamente y de manera positiva sobre el DL.

Asimismo, se encontró una similitud con la investigación de Ramírez (2021), donde se aprecia que la comunicación guarda relación alta y positiva de 0,761 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con la variable desempeño laboral, es así como la hipótesis nula es rechazada, por lo tanto, existe relación la comunicación y el DL de los colaboradores de la MPCH. Reforzando estos resultados, Wei y Miraglia (2018), explican que la comunicación es el principal elemento para mantener informado a los individuos dentro de una organización, determinándose los canales y la fluidez con que se difunde el mensaje para obtener un mayor impacto en los objetivos planteados por la organización.

En cuanto al objetivo específico, establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, en figura 3 (ver anexo 10) se aprecia que, de un total de 167 trabajadores, el nivel de relaciones interpersonales representa un alto nivel de 58.7 %, un nivel regular de 34.7 % y por último en un nivel bajo de 6.6 %. Asimismo, según tabla 7, el Rho de Spearman establece que la dimensión de relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral, con un 0.00

de significancia menor a 0.05, por lo tanto, la H^0 es rechazada. Asimismo, la correlación es de 0.583 considerada moderada y positiva. Estos resultados muestran que las relaciones interpersonales si se está desarrollando por los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones.

Estos resultados se compararon con el estudio de García, et al. (2020), cuya investigación correlacional y descriptiva, obtuvo una correlación de Spearman de 0,899*, a un nivel de significancia de 0.01, lo cual indicó que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la CO y DL, concluyendo con ello que a medida que las dimensiones de CO impacten en el trabajador, aumentará los valores del DL.

Asimismo, en la investigación de Ramírez (2021), se aprecia que las relaciones interpersonales de la CO presentan una relación positiva alta de 0,800 con una significancia bilateral de Spearman de 0,000 con la variable desempeño laboral, es así como se rechaza la H^0 , por lo tanto, si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores de la MPCH. Tal como lo menciona Wei y Miraglia (2018), las relaciones interpersonales son las diversas formar en que se relacionan los colaboradores y líderes de la empresa; teniendo en cuentas las diversas formar de pensar, las creencias, el nivel de confianza, el trabajo en equipo y la manera como desarrollan sus actividades internas.

Finalmente, el objetivo específico establecer la relación entre las recompensas y sanciones y el DL de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022, en la figura 4 (ver anexo 10), se aprecia que, de un total de 167 trabajadores, el nivel de recompensas y sanciones representa un nivel alto de 58.7%, en un nivel regular 35.3% y en un nivel bajo de 6%. Asimismo, la tabla 8 muestra los resultados de Rho de Spearman los cuales establecen que las recompensas y sanciones se relaciona con el DL en los trabajadores, con un 0.00 de significancia menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la correlación es de 0.562 considerada moderada y positiva. Estos resultados muestran que las recompensas y sanciones si se está

desarrollando en un nivel alto por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022.

De la misma manera, Ramírez (2021), halló una relación positiva y alta de 0,835 con una significancia bilateral de Spearman de 0,000 con la variable DL, es decir, se rechaza la H_0 , por lo tanto, existe relación entre las recompensas y sanciones de la CO con el DL. Del mismo modo con el estudio de Benancio (2018), hallándose el Rho de Spearman de 0.971, por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa, positiva y fuerte entre la CO y DL, indicando que, a una excelente cultura organizacional, le corresponde un excelente desempeño laboral. Cabe mencionar que Wei y Miraglia (2018), fortalecen este resultado según sus experiencias, comentando que las recompensas y sanciones son estrategias que se utilizan para reconocer el desempeño de los trabajadores, así como el sancionar al colaborador por el incumplimiento a las normas laborales.

Para la variable desempeño laboral es importante mencionar a Lopez et al. (2021), el cual lo define como, las diversas acciones que realizan los trabajadores de manera eficaz para lograr el éxito de la organización con esfuerzo y dedicación. Es el valor de un individuo en la organización que lleva a cabo sus actividades de manera correcta aportando beneficios para la empresa en el tiempo estimado. Por lo tanto, se comenta que el DL es la forma como el colaborador rinde en su puesto de trabajo según sus funciones y responsabilidades asignadas. Es así que, según los resultados presentados, si los colaboradores se sienten a gusto en su puesto de trabajo en relación a las dimensiones vistas de la CO, el desenvolvimiento de los colaboradores se vuelve efectiva. Asimismo, Pashanasi et al. (2020), la valoración del desempeño laboral se ciñe a objetivos fundamentales de la persona como: cualidades para asumir el puesto, normas, sueldo y bonificaciones, promociones, relaciones interpersonales y crecimiento individual del colaborador.

Para Chiavenato (2004), la prosperidad de toda organización se crea en el desempeño del colaborador, la clave es entonces realizar evaluaciones continuas a las personas para determinar su eficiencia y satisfacción en el trabajo. Como parte de la investigación los autores Olivera et al. (2021), el desempeño laboral posee características como el desempeño a las funciones o tareas, medido en función a sus metas; el desempeño contextual, esta característica se basa en el comportamiento utilizado para el logro de las tareas teniendo como indicadores la voluntad, la persistencia y la sinergia; y por último la productividad individual, acción de cada trabajador para alcanzar la meta cumpliendo las normas, los procedimientos hacia un objetivo organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Para el objetivo general formulado, se ha determinado que existe relación significativa entre la CO y el DL de la empresa de telecomunicaciones, presentando una correlación moderada y positiva ($Rho= 0,578$); ($p<0,05$) entre ambas variables. La CO se encuentra en un nivel alto de 65.3% y DL también con un nivel alto de 70.1%.

Segunda: Según el objetivo específico número uno, se demostró que, si existe una correlación significativa, positiva moderada ($Rho 0,578$), demostrando que las decisiones de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones se encuentran en un nivel regular de 49.1%.

Tercera: De acuerdo con el segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación significativa, positiva moderada ($Rho 0,482$), demostrando que la comunicación de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones se encuentra en un nivel alto de 51.5%.

Cuarta: En relación con el tercer objetivo se logró determinar la relación entre las relaciones interpersonales y DL de la empresa de telecomunicaciones. De esta manera se demuestra una correlación significativa, positiva moderada ($Rho 0,583$), demostrando que los colaboradores consideran a las relaciones interpersonales en un nivel alto de 58.7%.

Quinta: Respecto al objetivo específico cuatro, se determinó la relación entre el nivel de recompensas y sanciones con el DL de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. De esta manera, se demuestra una correlación significativa, moderada y positiva ($Rho 0,562$), considerada con un alto nivel de 58.7%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente de la empresa de telecomunicaciones, se recomienda realizar un plan de Implementación de la CO dentro del área de Talento Humano, con el fin de medir la variable y establecer mayor desarrollo de esta misma para generar mayor impacto en el desempeño laboral de los trabajadores.

Segunda: A los futuros investigadores se recomienda considerar en sus estudios no tomar en cuenta la dimensión decisiones de la variable CO, asimismo considerar otras variables como la orientación a los resultados y orientación hacia las personas para tener resultados más cercanos a la variable en estudio.

Tercera: Al área de Talento Humano, se recomienda promover herramientas que generen mayor efecto en el proceso y desarrollo de la dimensión comunicación, logrando de esta manera que los trabajadores posean una comunicación eficaz y aumente su efectividad dentro de la empresa.

Cuarta: A otras instituciones del rubro de telecomunicaciones, tomar como ejemplo la presente investigación con respecto a las variables CO y desempeño laboral para establecer programas de cultura organizacional que generen un mayor desarrollo y desenvolvimiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo, sobre todo en aquellos de cara al cliente.

Quinta: Al gerente, conservar y alinear a los trabajadores a vivir sólidamente la CO a partir de las creencias, historias y propósito de la organización, con la finalidad de impactar en el DL, llevando a cabo talleres de integración y comunicación donde todos participen y expongan de manera abiertas sus experiencias diarias, sus logros y retos en el puesto de trabajo, testimonios de crecimiento y logrando de esta manera un aprendizaje compartido.

REFERENCIAS

- Aguiar, V., y Janissek, R. (2021). Influence factors of culture of intelligence in organizations. *Revista Read*, 27(2),579-611. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.325.107447>
- Aksoy, C., y Yalcinsoy, A. (2021). Investigation of the Relationship Between Job Performance, Burnout and Workaholism. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 10(3), 53-64.
<https://isarder.org/index.php/isarder/article/view/616>
- Asif, M., Ahmed, J., Ahmed, J., Mustafa, G., Ahmed, N., Qaiser, S., y Nankervis, A. (2019). The nexus of employee's commitment, job satisfaction, and job performance: An analysis of FMCG industries of Pakistan. *Cogent Business & Management*, 6(1),1-14.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1654189>
- Alvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N. y Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*,4(1).
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Barineka, E., y Amaechi, D. (2019). Influence Of School Supervision Strategies On Teachers' Job Performance In Senior Secondary Schools In Rivers State. *International Journal of Innovative Development and Policy Studies*, 7(4), 45-54.
<http://seahipaj.org/journals-ci/dec-2019/IJIDPS/full/IJIDPS-D-6-2019.pdf>
- Benancio, E. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle - 2018*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29390>
- Benites, R., (2019). La cultura organizacional y su relacion en el desempeño laboral del hospital general babahoyo – Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13953>

- Calero, F. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/8968>
- Carrillo, Á. (2016). Medición de la Cultura Organizacional. *Ciencias Administrativas*,4(8) 62-70.
<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637/2641>
- Castro, J., Zayas, R., Saiz, P., Romero, M., Bojórquez, F., y Bojórquez, O. (2012). El consumo de la zaya (*Amoreuxia spp*) Una tradición cultural de la región del évora en el estado de sinaloa, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 30(),898-907.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14123097011>
- Centeno, L. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ladrillera Latesa Sac – Peru.
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/11691>
- Contreras, A., y Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de investigación Sigma*,5(01),59-86.
<https://doi.org/10.24133/sigma.v5i01.1204>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional:La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
<https://n9.cl/t9z9>
- Darvishmotevali, M. y Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, (8), 1-10.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- De la torre, I., y Afan, K. (2016). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/2878>
- Desselle, S., Zgarrick, D. y Ramachandran, S. (2022). Variability in perceptions of organizational culture across U.S. colleges and schools of pharmacy. *Research in Social and Administrative Pharmacy*,18(4),2600-2605.
<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.04.025>

- Domínguez, L. (2018). Cultura Organizacional: una estrategia para la aceptación del cambio en las empresas del sector salud en Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17720?show=full>
- Diario Gestión. (22 de julio de 2021). Cultura organizacional: 81% de encuestados creen que genera ventajas competitivas. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cultura-organizacional-81-de-encuestados-creen-que-genera-ventajas-competitivas-noticia/>
- Esteban, S. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Security International. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43514>
- Forson, J., Ofosu, E., Opoku, R. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal volume, 7(30), 1-12.* <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- García, A. (2017). *La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de la empresa Peru Line Logistics S.A.C. ubicada en Breña.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9063>
- García, O., Peley, R., Pertúz, S., Perez, K. y Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Espacios, 41(37),40-50.* <http://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>
- Gencer, G., Hakan, A., Gurdogan, A. y Colakoglu, U. (2021). The relationship between organizational culture, organizational silence and job performance in hotels: the case of Kuşadası. *Revista de Perspectivas de Hospitalidad y Turismo, 5(4).* <https://doi.org/10.1108/JHTI-01-2021-0001>
- Gonzales, Y., y Careceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances,22(4),536-551.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925390>
- Guardiola, C., y Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista. *Revista de Investigación, 5(1),69-77.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051791>

- Grover, V., Tseng, S., y Pu, W. (2022). A theoretical perspective on organizational culture and digitalization. *Information & Management*, 5(24), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103639>
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (12 ed.) (2009). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores.
- Isensee, C., Teutebeg, F., Michael, K., y Topi, C. (2020). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, (275), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122944>
- Jaleta, K., Kiero, C., y Kumera, L. (2018). Effect of non- financial compensation on the employees' job performance: a case of jimma geneti woreda health centers in horro guduru , ethiopia. *International Journal of Commerce and Finance*, 5(2), 31-44. http://ijcf.ticaret.edu.tr/index.php/ijcf/article/view/120/pdf_82
- Jimenes, D. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desaguadero 2018- Chucuito-Puno*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10067>
- Kanapathipillai, K., y Ferdous S. (2020). The impact of employee training programs on job performance and job satisfaction in the telecommunication companies in Malaysia. *European Journal of human resources management studies*, 4(3), 2-17. <http://dx.doi.org/10.46827/ejhrms.v4i3.857>
- Lavagnini, B., Bertassini, A., Gerolamo, M., y Ometto, A. (2022). Organizational values as enablers for the circular economy and sustainability. *Journal of Business Management*, 62(5), 1-21. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220509>
- Llancari, R., y Contreras, R. (2019). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Revista científica de Ciencias Sociales*, 4(1), 22-33. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.1.475>
- Lopez, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. y Tornell, J. (2021). Calidad de vida y desempeño laborales en médicos del instituto mexicano del seguro social

- de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2),316-325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Luna, R.,y Pezo, A. (1era ed.).(2005). *Cultura de la Innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Convenio Andrés Bello. <https://n9.cl/1r1br>
- Mamani, Y., y Lazo, N. (2019). *Desempeño laboral: Una revisión teórica*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2018) Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2),176- 187. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Méndez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad y Empresa*,21(37),136-169. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y gestión*, (46),11-47. <https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Nauffal, D. y Nader J. (2022). Organizational cultures of higher education institutions operating amid turbulence and an unstable environment: the Lebanese case. *High Educ*,84(2), 343-371. <https://doi.org/10.1007/s10734-021-00771-y>
- Ochoa, S. (2022). La cultura organizacional en el siglo XXI: un estudio bibliométrico de Wos. *Gale Onefile*,47(3),92-99. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A702545244&v=2.1&it=r>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, C. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2),3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Paais, M. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8),577-588. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>

- Palmar, R., y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39),159-188.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Paredes,P. (2021). Correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas de telecomunicaciones. *Revista San Gregorio*,(46),83-95.
<https://n9.cl/3vahx>
- Pedraza, L., Obispo, K., y Vásquez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17), 17-25.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5139907>
- Peña, M., y Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*,7(1) 201-222.
<https://doi.org/10.21501/22161201.1540>
- Pongton, P., y Suntrayuth, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education institutions. *Abac Journal: Assumption University*, 39 (3), 90-110.
<https://n9.cl/mwz0op>
- Portocarrero, L. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una universidad de Chimbote – 2020*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59004>
- Press, D. (2015). *Tendencia en Capital Humano Global*. Deloitte Development LLC. <https://n9.cl/n13f5>
- Ramiro, M. (2020). *La cultura organizacional en el desempeño docente en las Universidades Públicas de la Provincia de Pichincha*.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/120914>
- Ramírez, F. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Chepén.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78494>
- Ramos, L., y Ramos, C. (2021). Potenciación de la Cultura Organizacional en organizaciones mexicanas. *Lumina*, 22(1).
<https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4079.2021>

- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J. , y Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios*, 39(22), 27. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Rivera, D., Rincón, J., y Florez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*, 39(19), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Robbins, S. (Decimotercera Ed.)(2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Robbins, S. (2019). *Comportamiento organizacional teoría y práctica*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. <https://n9.cl/8xy9b>
- Rodriguez, K. y Lechuga, J (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87),79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ruiz, J., Silva, N., y Vanga, M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43),417-441. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29004306.pdf>
- Sharma, S. y Aparicio, E. (2022). Organizational and team culture as antecedents of protection motivation among IT employees. *Computers & Security*,120(22),1-14. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2022.102774>
- Terán, O., y Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Revista Omnia*, 17(1),96-110. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406007.pdf>
- Vargas, S., y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista Investigación Bibliotecológica*,33(79),149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

- Vilas, M. (2019). Relationship between the Perception of Organizational Culture and Ethical Climate and the Perception of Workplace Bullying. *Revista Ces Psycologi*,12(2),103-125.<https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.8>
- Yopan, J., Palmero, N., y Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Conurrencias Latinoamericanas*,11(20),263-281. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Título: Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022								
Autora: Marilia Delina Ugarte Vela								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis General	Variable 1: Cultura organizacional					
¿Qué relación existe entre cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022?	Determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022	La cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Decisiones	• Percepción de la autonomía otorgada	1,2	Ordinal: Escala de Likert	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5).	Bajo: 24-56 Medio 57-88 Alto: 89-120
				• Nivel de centralización	3,4			
			Comunicación	• Percepción de la participación en la toma de decisiones	5,6			
				• Medios de comunicación utilizados	7,8			
				• Fluidez en la comunicación	9,10,11			
			Relaciones interpersonales	• Percepción de los tipos de comunicación de la organización	12			
				• Creencias de las relaciones interpersonales	13,14			
				• Grado de confianza entre y trabajo en equipo	15,16,17			
			Recompensas y sanciones	• Creatividad e innovación grupal	18			
• Grado de reconocimiento	19,20,21,22							
				• Grado de sanciones	23,24			
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2: Desempeño laboral					
¿Existe relación entre las decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones	Establecer la relación entre las decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de	Existe relación entre las decisiones de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los						

<p>de Lima 2022?</p> <p>¿Existe relación entre el tipo de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022?</p> <p>¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022?</p> <p>¿Existe relación entre las recompensas y sanciones; y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022?</p>	<p>telecomunicaciones de Lima 2022.</p> <p>Establecer relación entre el tipo de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las recompensas y sanciones y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022</p>	<p>trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022</p> <p>Existe relación entre el tipo de comunicación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022</p> <p>Existe relación entre relaciones interpersonales de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022</p> <p>Existe relación entre recompensas y sanciones de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022</p>					
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
	Calidad de desempeño	Calidad del servicio	1,2	Ordinal: Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5).	Bajo: 24-56 Medio 57-88 Alto: 89-120		
		Satisfacción al usuario	3,4				
		Reconocimiento	5				
	Productividad Laboral	Trabajo en equipo	6				
		Responsabilidad	7				
		Cumplimiento de objetivos	8,9,10				
	Toma de decisiones	Identidad y compromiso laboral	11,12				
		Decisiones y responsabilidad	13,14				
Alternativas de solución de los problemas		15,16,17					
Capacidad de preparación	Programación de recursos	18					
	Conocimiento y cumplimiento del puesto	19,20					
	Rendimiento	21,22					
	Capacitación y perfeccionamiento	23,24					
Nivel - Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar				
<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Categoría:</p> <p>Transversal</p> <p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>308 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>167 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autora: Marilía Delina Ugarte Vela</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa de telecomunicaciones</p> <p>Administración: Manual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Ya que se busca probar si la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la cultura organizacional Lima 2022</p>				

Método: Hipotético deductivo		Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Marilia Delina Ugarte Vela Año: 2022 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Empresa de	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Variables de estudio	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Rangos
Cultura organizacional	Wei y Miraglia (2018), definen la CO como un concepto multifacético a partir de un patrón de supuestos básicos compartidos aprendidos por un grupo a medida que surgen problemas de adaptación externa y de integración interna, y que ha funcionado lo suficientemente bien como para ser considerado válido y, por lo tanto, para ser enseñado como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a las dimensiones que los compone: desde las decisiones, la comunicaciones, las relaciones interpersonales y las recompensas y sanciones.	La presente variable se medirá utilizando la técnica de la encuesta a través del instrumento el cuestionario donde se utilizará la escala de Likert con la valoración de: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5). Elaborada en base a las dimensiones: decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y recompensas y sanciones.	Decisiones	• Percepción de la autonomía otorgada	1,2	Ordinal: Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Bajo: 24-56 Medio 57-88 Alto: 89-120
				• Nivel de centralización	3,4		
				• Percepción de la participación en la toma de decisiones	5,6		
			Comunicación	• Medios de comunicación utilizados	7,8		
				• Fluidez en la comunicación	9,10,11		
				• Percepción de los tipos de comunicación de la organización	12		
			Relaciones interpersonales	• Creencias de las relaciones interpersonales	13,14		
				• Grado de confianza entre y trabajo en equipo	15,16,17		
				• Creatividad e innovación grupal	18		
			Recompensas y sanciones	• Grado de reconocimiento	19,20,21,22		
• Grado de sanciones	23,24						
Desempeño laboral	Robbins (2019) el DL son diversas acciones que realiza el colaborador de manera eficaz para lograr el éxito de una organización, estando sujeto a evaluaciones claves para medir el progreso del trabajador tomando en cuenta las dimensiones que intervienen como la calidad del desempeño del trabajador, la satisfacción y el trabajo en equipo que impactará en la productividad laboral donde el nivel de responsabilidad, los logros de las metas, la identidad y el compromiso laboral de los trabajadores son los principales factores. La toma de decisiones de los trabajadores, el involucramiento de los líderes de la empresa a elegir la mejor estrategia para solucionar los problemas. La capacidad de preparación siendo el nivel de conocimiento laboral en el puesto de trabajo dentro de la empresa, teniendo en cuenta los KPis de capacitación, cumplimiento, capacitación y perfeccionamiento.	La presente variable se medirá utilizando la técnica de la encuesta a través del instrumento el cuestionario donde se utilizará la escala de Likert con la valoración de: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5). Elaborada en base a las dimensiones: decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y recompensas y sanciones.	Calidad en el desempeño	• Calidad del servicio	1,2	Ordinal: Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Bajo: 24-56 Medio 57-88 Alto: 89-120
				• Satisfacción al usuario	3,4		
				• Reconocimiento	5		
				• Trabajo en equipo	6		
			Productividad Laboral	• Responsabilidad	7		
				• Cumplimiento de objetivos	8,9,10		
				• Identidad y compromiso laboral	11,12		
			Toma de decisiones	• Decisiones y responsabilidad	13,14		
				• Alternativas de solución de los problemas	15,16,17		
				• Programación de recursos	18		
Capacidad de preparación	• Conocimiento y cumplimiento del puesto	19,20					
	• Rendimiento	21,22					
	• Capacitación y perfeccionamiento	23,24					

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 1: Cultura organizacional

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario tiene la finalidad conocer el nivel de la Cultura Organizacional que se dá en la empresa. El instrumento es anónimo, por lo que sus sinceras opiniones serán estrictamente confidenciales

Instrucciones

Usted podrá marcar solo una respuesta por cada ítem con la letra (X), de acuerdo con las opciones que estime conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas los puntajes por cada opción de respuesta son los siguientes:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	5	4	3	2	1
DECISIONES						
1	Tengo suficiente libertad y respaldo de la empresa para hacer las cosas de las cuales soy responsable					
2	La autonomía que se me ha otorgado en el trabajo me permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás					
3	En la empresa algunas decisiones son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas					
4	Generalmente las decisiones que son tomadas por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la empresa					
5	En la empresa muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros					
6	En la empresa se reciben las opiniones de todos los miembros, y analizando sus aportes constructivos llega a formar parte en el proceso de toma de decisiones					
COMUNICACIÓN		5	4	3	2	1
7	En la empresa la comunicación se lleva a cabo mediante medios escritos y formales					
8	Los canales de comunicación utilizados en la empresa son suficientes y efectivas para la transmisión de la información entre los trabajadores					

9	En la empresa existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales y sus respectivos miembros					
10	Los jefes superiores de la empresa procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa					
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa					
12	En la empresa no se toma en cuenta los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa					
RELACIONES INTERPERSONALES		5	4	3	2	1
13	En la empresa existen reglas claras que nos permiten relacionarnos entre compañeros en horarios de trabajo					
14	En la empresa los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás					
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta					
16	En la empresa estamos enfocados hacia objetivos comunes					
17	En la empresa nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible					
18	En la empresa se fomenta nuevas maneras de hacer las cosas, por esa razón se considera que la innovación es clave para el desarrollo de todos					
RECOMPENSAS Y SANCIONES		5	4	3	2	1
19	En la empresa se recibe elogios y reconocimiento por un trabajo bien hecho					
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi trabajo					
21	La empresa reconoce el significado de la contribución que hago					
22	En la empresa se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas					
23	En la empresa se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos					
24	En la empresa hay normas bien fijas respecto a la presentación del personal, así como también respecto a la determinación de los horarios de entrada y salida, los cuales deben ser cumplidos para no ser sancionado					

Cuestionario 2: Desempeño laboral

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario tiene la finalidad conocer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones. El instrumento es anónimo, por lo que sus sinceras opiniones serán estrictamente confidenciales

Instrucciones

Usted podrá marcar solo una respuesta por cada ítem con la letra (X), de acuerdo con las opciones que estime conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas los puntajes por cada opción de respuesta son los siguientes:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	5	4	3	2	1
CALIDAD DE DESEMPEÑO						
1	Los trabajadores de la empresa se esmeran para que sean eficientes y de alta calidad de los servicios y productos que brindan al cliente externo.					
2	Los trabajadores de la empresa son conscientes que en sus labores deben buscar la eficiencia y la eficacia, en el uso de recursos para el desarrollo de sus labores.					
3	Los trabajadores de la empresa brindan al cliente externo una atención rápida y eficiente, a través de un trato respetuoso y diligente					
4	Los trabajadores de la empresa saben que la satisfacción de los clientes externos depende de él o ella, por esa razón se esmera en sus labores					
5	Los trabajadores de la empresa reciben constantemente incentivos por el buen desempeño laboral que realizan					
6	Los trabajadores de la empresa se preocupan por trabajar en equipo para obtener mejores resultados					
PRODUCTIVIDAD LABORAL		5	4	3	2	1
7	Los trabajadores de la empresa cumplen con sus horarios de trabajo a cabalidad, y promueven el cuidado responsable de la infraestructura y materiales de su área de trabajo					
8	Los trabajadores de la empresa alcanzan los objetivos personales y de sus equipos de trabajo					
9	Los trabajadores de la empresa laboran a tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución					
10	Los trabajadores cumplen con las tareas que les permiten lograr con los objetivos planteados					

11	Los trabajadores demuestran resultados eficientes al nivel solicitado por la empresa identificándose plenamente con sus tareas					
12	Los trabajadores de la empresa se involucran permanentemente en los objetivos de la organización					
TOMA DE DECISIONES		5	4	3	2	1
13	Los trabajadores de la empresa saben tomar decisiones adecuadas ante situaciones imprevistas y fortuitas en su área de trabajo					
14	Los trabajadores deciden y asumen la responsabilidad de sus acciones libremente					
15	Los trabajadores resuelven los problemas presentados en sus áreas de trabajo					
16	Los trabajadores saben analizar los resultados cuando no son positivos y toman medidas estratégicas					
17	Los trabajadores fijan estrategias adecuadas para el empleo de recursos en el mejoramiento del servicio					
18	Los trabajadores de la empresa realizan programaciones de los recursos utilizados en su área de trabajo					
CAPACIDAD DE PREPARACIÓN		5	4	3	2	1
19	Los trabajadores conocen sus responsabilidades según el RIT y tratan de cumplirlos conforme lo estipulado					
20	Los trabajadores de la empresa muestran conocimientos suficientes y sólidos para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo					
21	Los trabajadores se preocupan por su rendimiento laboral y tratan de que sus labores sean eficientes					
22	Los trabajadores de la empresa muestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión de personal					
23	Los trabajadores de la empresa asisten a las reuniones antes de la apertura en tienda					
24	Los trabajadores de la empresa asisten a cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la compañía					

Anexo 4. Ficha técnica de los instrumentos sobre las variables CO y DL

Ficha técnica del instrumento sobre Cultura organizacional

Nombre del instrumento: Cuestionario de cultura organizacional

Autor: Ramírez Núñez, Fiorella Vanessa (2021).

Administración: Individual

Forma de aplicación: 10 minutos

Población a la que se puede administrar: 150 colaboradores 01 empresa de servicios.

Objetivo del instrumento: conocer la correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios -2021.

Ficha técnica del instrumento sobre Desempeño laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Ramírez Núñez, Fiorella Vanessa (2021).

Administración: Individual

Forma de aplicación: 10 minutos

Población a la que se puede administrar: 150 colaboradores 01 empresa de servicios.

Objetivo del instrumento: conocer la correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios -2021.

Anexo 5: Validez de instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DECISIONES							
1	Tengo suficiente libertad y respaldo de la empresa para hacer las cosas de las cuales soy responsable	X		X		X		
2	La autonomía que se me ha otorgado en el trabajo me permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás	X		X		X		
3	En la empresa algunas decisiones son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas	X		X		X		
4	Generalmente las decisiones que son tomadas por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la empresa	X		X		X		
5	En la empresa muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros	X		X		X		
6	En la empresa se reciben las opiniones de todos los miembros, y analizando sus aportes constructivos llega a formar parte en el proceso de toma de decisiones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la empresa la comunicación se lleva a cabo mediante medios escritos y formales	X		X		X		
8	Los canales de comunicación utilizados en la empresa son suficientes y efectivas para la transmisión de la información entre los trabajadores	X		X		X		
9	En la empresa existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales y sus respectivos miembros	X		X		X		
10	Los jefes superiores de la empresa procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa	X		X		X		
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa	X		X		X		
12	En la empresa no se toma en cuenta los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la empresa existen reglas claras que nos permiten relacionarnos entre compañeros	X		X		X		

	en horarios de trabajo						
14	En la empresa los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás	X		X		X	
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta	X		X		X	
16	En la empresa estamos enfocados hacia objetivos comunes	X		X		X	
17	En la empresa nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible	X		X		X	
18	En la empresa se fomenta nuevas maneras de hacer las cosas, por esa razón se considera que la innovación es clave para el desarrollo de todos	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: RECOMPENSAS Y SANCIONES	Si	No	Si	No	Si	No
19	En la empresa se recibe elogios y reconocimiento por un trabajo bien hecho	X		X		X	
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi trabajo	X		X		X	
21	La empresa reconoce el significado de la contribución que hago	X		X		X	
22	En la empresa se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas	X		X		X	
23	En la empresa se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos	X		X		X	
24	En la empresa hay normas bien fijas respecto a la presentación del personal, así como también respecto a la determinación de los horarios de entrada y salida, los cuales deben ser cumplidos para no ser sancionado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Néstor Daniel González Rueda DNI: 32991045

Especialidad del validador: Dr. en Psicología.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante
Especialidad: Psicología – Recursos Humanos
Código Orcid: 000000028540560X

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE DESEMPEÑO							
1	Los trabajadores de la empresa se esmeran para que sean eficientes y de alta calidad de los servicios y productos que brindan al cliente externo.	X		X		X		
2	Los trabajadores de la empresa son conscientes que en sus labores deben buscar la eficiencia y la eficacia, en el uso de recursos para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
3	Los trabajadores de la empresa brindan al cliente externo una atención rápida y eficiente, a través de un trato respetuoso y diligente	X		X		X		
4	Los trabajadores de la empresa saben que la satisfacción de los clientes externos depende de él o ella, por esa razón se esmera en sus labores	X		X		X		
5	Los trabajadores de la empresa reciben constantemente incentivos por el buen desempeño laboral que realizan	X		X		X		
6	Los trabajadores de la empresa se preocupan por trabajar en equipo para obtener mejores resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores de la empresa cumplen con sus horarios de trabajo a cabalidad, y promueven el cuidado responsable de la infraestructura y materiales de su área de trabajo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la empresa alcanzan los objetivos personales y de sus equipos de trabajo	X		X		X		
9	Los trabajadores de la empresa laboran a tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución	X		X		X		
10	Los trabajadores cumplen con las tareas que les permiten lograr con los objetivos planteados	X		X		X		
11	Los trabajadores demuestran resultados eficientes al nivel solicitado por la empresa identificándose plenamente con sus tareas	X		X		X		
12	Los trabajadores de la empresa se involucran permanentemente en los objetivos de la organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores de la empresa saben tomar decisiones adecuadas ante situaciones imprevistas y fortuitas en su área de trabajo	X		X		X		
14	Los trabajadores deciden y asumen la responsabilidad de sus acciones libremente	X		X		X		
15	Los trabajadores resuelven los problemas presentados en sus áreas de trabajo	X		X		X		
16	Los trabajadores saben analizar los resultados cuando no son positivos y toman medidas estratégicas	X		X		X		
17	Los trabajadores fijan estrategias adecuadas para el empleo de recursos en el mejoramiento del servicio	X		X		X		
18	Los trabajadores de la empresa realizan programaciones de los recursos utilizados en su área de trabajo	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE PREPARACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los trabajadores conocen sus responsabilidades según el RIT y tratan de cumplirlos conforme lo estipulado	X		X		X		
20	Los trabajadores de la empresa muestran conocimientos suficientes y sólidos para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
21	Los trabajadores se preocupan por su rendimiento laboral y tratan de que sus labores sean eficientes	X		X		X		
22	Los trabajadores de la empresa muestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión de personal	X		X		X		
23	Los trabajadores de la empresa asisten a las reuniones antes de la apertura en tienda	X		X		X		
24	Los trabajadores de la empresa asisten a cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la compañía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

DNI: 32991045

Especialidad del validador: Dr. en Psicología

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Especialidad: Psicología – Recursos Humanos
Código Orcid: 00000028540560X

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DECISIONES							
1	Tengo suficiente libertad y respaldo de la empresa para hacer las cosas de las cuales soy responsable	X		X		X		
2	La autonomía que se me ha otorgado en el trabajo me permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás	X		X		X		
3	En la empresa algunas decisiones son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas	X		X		X		
4	Generalmente las decisiones que son tomadas por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la empresa	X		X		X		
5	En la empresa muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros	X		X		X		
6	En la empresa se reciben las opiniones de todos los miembros, y analizando sus aportes constructivos llega a formar parte en el proceso de toma de decisiones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la empresa la comunicación se lleva a cabo mediante medios escritos y formales	X		X		X		
8	Los canales de comunicación utilizados en la empresa son suficientes y efectivos para la transmisión de la información entre los trabajadores	X		X		X		
9	En la empresa existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales y sus respectivos miembros	X		X		X		
10	Los jefes superiores de la empresa procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa	X		X		X		
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa	X		X		X		
12	En la empresa no se toma en cuenta los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la empresa existen reglas claras que nos permiten relacionarnos entre compañeros en horarios de trabajo	X		X		X		
14	En la empresa los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás	X		X		X		
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos	X		X		X		

	permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta						
16	En la empresa estamos enfocados hacia objetivos comunes	X		X		X	
17	En la empresa nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible	X		X		X	
18	En la empresa se fomenta nuevas maneras de hacer las cosas, por esa razón se considera que la innovación es clave para el desarrollo de todos	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: RECOMPENSAS Y SANCIONES	Si	No	Si	No	Si	No
19	En la empresa se recibe elogios y reconocimiento por un trabajo bien hecho	X		X		X	
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi trabajo	X		X		X	
21	La empresa reconoce el significado de la contribución que hago	X		X		X	
22	En la empresa se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas	X		X		X	
23	En la empresa se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos	X		X		X	
24	En la empresa hay normas bien fijadas respecto a la presentación del personal, así como también respecto a la determinación de los horarios de entrada y salida, los cuales deben ser cumplidos para no ser sancionado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llanos Juan Francisco DNI: 44137812

Especialidad del validador: Administración

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

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



Dr. Salazar Llanos Juan Francisco
Especialidad: Administración
Código Orcid: 0000-0001-8314-2634

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE DESEMPEÑO							
1	Los trabajadores de la empresa se esmeran para que sean eficientes y de alta calidad de los servicios y productos que brindan al cliente externo.	X		X		X		
2	Los trabajadores de la empresa son conscientes que en sus labores deben buscar la eficiencia y la eficacia, en el uso de recursos para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
3	Los trabajadores de la empresa brindan al cliente externo una atención rápida y eficiente, a través de un trato respetuoso y diligente	X		X		X		
4	Los trabajadores de la empresa saben que la satisfacción de los clientes externos depende de él o ella, por esa razón se esmera en sus labores	X		X		X		
5	Los trabajadores de la empresa reciben constantemente incentivos por el buen desempeño laboral que realizan	X		X		X		
6	Los trabajadores de la empresa se preocupan por trabajar en equipo para obtener mejores resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores de la empresa cumplen con sus horarios de trabajo a cabalidad, y promueven el cuidado responsable de la infraestructura y materiales de su área de trabajo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la empresa alcanzan los objetivos personales y de sus equipos de trabajo	X		X		X		
9	Los trabajadores de la empresa laboran a tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución	X		X		X		
10	Los trabajadores cumplen con las tareas que les permiten lograr con los objetivos planteados	X		X		X		
11	Los trabajadores demuestran resultados eficientes al nivel solicitado por la empresa identificándose plenamente con sus tareas	X		X		X		
12	Los trabajadores de la empresa se involucran permanentemente en los objetivos de la organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores de la empresa saben tomar decisiones adecuadas ante situaciones imprevistas y fortuitas en su área de trabajo	X		X		X		
14	Los trabajadores deciden y asumen la responsabilidad de sus acciones libremente	X		X		X		
15	Los trabajadores resuelven los problemas presentados en sus áreas de trabajo	X		X		X		
16	Los trabajadores saben analizar los resultados cuando no son positivos y toman medidas estratégicas	X		X		X		
17	Los trabajadores fijan estrategias adecuadas para el empleo de recursos en el mejoramiento del servicio	X		X		X		
18	Los trabajadores de la empresa realizan programaciones de los recursos utilizados en su área de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE PREPARACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Los trabajadores conocen sus responsabilidades según el RIT y tratan de cumplirlos conforme lo estipulado	X		X		X		
20	Los trabajadores de la empresa muestran conocimientos suficientes y sólidos para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
21	Los trabajadores se preocupan por su rendimiento laboral y tratan de que sus labores sean eficientes	X		X		X		
22	Los trabajadores de la empresa muestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión de personal	X		X		X		
23	Los trabajadores de la empresa asisten a las reuniones antes de la apertura en tienda	X		X		X		
24	Los trabajadores de la empresa asisten a cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la compañía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llanos Juan Francisco DNI: 44137812

Especialidad del validador: Administración

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

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



•
Dr. Salazar Llanos Juan Francisco
Especialidad: Administración
Código Orcid: 0000-0001-8314-2634

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DECISIONES							
1	Tengo suficiente libertad y respaldo de la empresa para hacer las cosas de las cuales soy responsable	X		X		X		
2	La autonomía que se me ha otorgado en el trabajo me permite actuar con mucha iniciativa y sin presiones de los demás	X		X		X		
3	En la empresa algunas decisiones son tomadas por las autoridades superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas	X		X		X		
4	Generalmente las decisiones que son tomadas por los superiores son justas, adecuadas y relevantes para la empresa	X		X		X		
5	En la empresa muchas decisiones son tomadas con la participación democrática y consensual de todos los miembros	X		X		X		
6	En la empresa se reciben las opiniones de todos los miembros, y analizando sus aportes constructivos llega a formar parte en el proceso de toma de decisiones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la empresa la comunicación se lleva a cabo mediante medios escritos y formales	X		X		X		
8	Los canales de comunicación utilizados en la empresa son suficientes y efectivos para la transmisión de la información entre los trabajadores	X		X		X		
9	En la empresa existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales y sus respectivos miembros	X		X		X		
10	Los jefes superiores de la empresa procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos de una manera directa	X		X		X		
11	Tengo la oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa	X		X		X		
12	En la empresa no se toma en cuenta los rumores y los chismes, aquí prevalece la comunicación oficial y directa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la empresa existen reglas claras que nos permiten relacionarnos entre compañeros en horarios de trabajo	X		X		X		
14	En la empresa los medios de comunicación existentes favorecen las relaciones interpersonales con los demás	X		X		X		
15	Hay una confianza plena y tolerante entre mis compañeros de trabajo, lo cual nos permite desarrollar nuestras funciones y enfrentar conflictos de manera conjunta	X		X		X		
16	En la empresa estamos enfocados hacia objetivos comunes	X		X		X		
17	En la empresa nos apoyamos mutuamente para aumentar la efectividad en el tiempo disponible	X		X		X		

18	En la empresa se fomenta nuevas maneras de hacer las cosas, por esa razón se considera que la innovación es clave para el desarrollo de todos	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: RECOMPENSAS Y SANCIONES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la empresa se recibe elogios y reconocimiento por un trabajo bien hecho	x		x		x		
20	Mis superiores aprecian la forma como realizo mi trabajo	x		x		x		
21	La empresa reconoce el significado de la contribución que hago	x		x		x		
22	En la empresa se valora la formalidad, las reglas y los procedimientos laborales como normas; previa sanción si en caso fuese infringidas	x		x		x		
23	En la empresa se sancionan drásticamente a las personas que incumplen o transgreden, las costumbres, los principios, la filosofía, los valores ético-profesionales y sociales establecidos	x		x		x		
24	En la empresa hay normas bien fijadas respecto a la presentación del personal, así como también respecto a la determinación de los horarios de entrada y salida, los cuales deben ser cumplidos para no ser sancionado	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577> Colegiatura: 16935

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE DESEMPEÑO							
1	Los trabajadores de la empresa se esmeran para que sean eficientes y de alta calidad de los servicios y productos que brindan al cliente externo.	X		X		X		
2	Los trabajadores de la empresa son conscientes que en sus labores deben buscar la eficiencia y la eficacia, en el uso de recursos para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
3	Los trabajadores de la empresa brindan al cliente externo una atención rápida y eficiente, a través de un trato respetuoso y diligente	X		X		X		
4	Los trabajadores de la empresa saben que la satisfacción de los clientes externos depende de él o ella, por esa razón se esmera en sus labores	X		X		X		
5	Los trabajadores de la empresa reciben constantemente incentivos por el buen desempeño laboral que realizan	X		X		X		
6	Los trabajadores de la empresa se preocupan por trabajar en equipo para obtener mejores resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores de la empresa cumplen con sus horarios de trabajo a cabalidad, y promueven el cuidado responsable de la infraestructura y materiales de su área de trabajo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la empresa alcanzan los objetivos personales y de sus equipos de trabajo	X		X		X		
9	Los trabajadores de la empresa laboran a tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución	X		X		X		
10	Los trabajadores cumplen con las tareas que les permiten lograr con los objetivos planteados	X		X		X		
11	Los trabajadores demuestran resultados eficientes al nivel solicitado por la empresa identificándose plenamente con sus tareas	X		X		X		
12	Los trabajadores de la empresa se involucran permanentemente en los objetivos de la organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores de la empresa saben tomar decisiones adecuadas ante situaciones imprevistas y fortuitas en su área de trabajo	X		X		X		
14	Los trabajadores deciden y asumen la responsabilidad de sus acciones libremente	X		X		X		
15	Los trabajadores resuelven los problemas presentados en sus áreas de trabajo	X		X		X		
16	Los trabajadores saben analizar los resultados cuando no son positivos y toman medidas estratégicas	X		X		X		
17	Los trabajadores fijan estrategias adecuadas para el empleo de recursos en el mejoramiento del servicio	X		X		X		
18	Los trabajadores de la empresa realizan programaciones de los recursos utilizados en su área de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE PREPARACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Los trabajadores conocen sus responsabilidades según el RIT y tratan de cumplirlos conforme lo estipulado	X		X		X		
20	Los trabajadores de la empresa muestran conocimientos suficientes y sólidos para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
21	Los trabajadores se preocupan por su rendimiento laboral y tratan de que sus labores sean eficientes	X		X		X		
22	Los trabajadores de la empresa muestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión de personal	X		X		X		
23	Los trabajadores de la empresa asisten a las reuniones antes de la apertura en tienda	X		X		X		
24	Los trabajadores de la empresa asisten a cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la compañía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577> Colegiatura: 16935

Anexo 6. Confiabilidad de instrumentos

Variable cultura organizacional

*DATOS CULTURA ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Pi	Aut	D	D	Per	Per	Me	Ca	Flu	Co	Per	Per	Re	Re	Co	O	Ap	Cre	Ret	Ret	Ret	Val	Sar	o	
	rc	onc	ec	ec	cep	cep	dio	nal	de:	mu	cep	cep	aci	aci	nfic	bj	yo	at	onc	onc	onc	or_	cio	r.	
	ep	mia	isi	isi	cio.	s_c	es_	co	nic.	cio.	on_	on_	nza	eti	equ	dad	dim	dim	dim	nor	nes				
1	3	3	3	2	2	2	3	4	2	5	3	2	4	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	5	
2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	
6	5	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
7	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
8	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	5	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	1	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	
10	4	1	3	3	2	4	3	3	2	4	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	
11	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
13	3	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	5	5	5	
14	1	4	1	5	5	5	5	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
15	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	
17	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	4	4	4	
18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	
19	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
20	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
21																									
22																									
23																									
24																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.939	24

Variable desempeño laboral

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	afiliación	atención	satisfacción	rendimiento	trabajo	responsabilidad	utilización	tiempo	temperatura	interacción	objetivos	comunicación	asesoramiento	medidas	estrategias	recursos	competencias	rendimiento	calificación	eficiencia	var						
1	5	3	4	4	3	2	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3						
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4						
4	2	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2						
5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3						
6	2	1	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4						
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3						
8	2	2	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5	3						
9	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3						
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4						
11	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5						
12	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5						
13	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1						
14	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2						
15	3	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5						
16	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	1	3	3	3						
17	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4						
18	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4						
19	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4						
20	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3						
21																											
22																											
23																											
24																											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	24

Anexo 7: Carta de presentación y autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de junio de 2022
Carta P. 0286-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Ruth Isabel Arévalo Perez
Jefe
CORPORACION SIC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a UGARTE VELA, MARILIA DELINA; identificada con DNI N° 46735600 y con código de matrícula N° 5000078110; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador UGARTE VELA, MARILIA DELINA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Arévalo?
7544511



Lima, 22 de junio de 2022

Señores:
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Presente. -

Reciba el saludo de la Lic. **RUTH ISABEL ARÉVALO PÉREZ, JEFA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN SIC**, así mismo hago de conocimiento que la Lic. **UGARTE VELA, MARILIA DELINA**, estudiante de la Maestría De Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, recibirá todas las facilidades solicitadas para poder desarrollar la investigación titulada "Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2022".

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes expresar las muestras de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

Arévalo Pérez, Ruth Isabel
Jefa de Talento Humano
DNI:7544511

Anexo 8: Autorización de publicación en repositorio institucional



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:	20600862813
CORPORACIÓN SIC		
Nombre del Titular o Representante legal: RUTH LUZ QUIJADA SUAREZ		
Nombres y Apellidos RUTH LUZ QUIJADA SUAREZ	DNI:	08292973

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría de Talento Humano	
Autor: Nombres y Apellidos Marilia Delina Ugarte Vela	DNI: 46735600

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

CORPORACIÓN SIC S.A.C.

RUTH LUZ QUIJADA SUAREZ
Gerente General
CORPORACIÓN SIC S.A.C.

Firma: Gerente General

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 9. Resultados (Base de datos Spss)

Base de datos de la variable cultura organizacional

*CULTURA ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var								
1	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	107									
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97									
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	78									
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120									
5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	114									
6	3	3	4	2	2	2	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	93									
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	105									
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118									
9	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	106									
10	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	108									
11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117									
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	112									
13	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	97									
14	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90									
15	4	2	4	1	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	81									
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	110									
17	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114									
18	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	78									
19	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	93									
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	112									
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118									
22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116									
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	99									
24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	107										
25	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	103									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicidad: ACTIVADO. Clásico



23 : Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var								
26	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	103									
27	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	111									
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	83									
29	5	3	3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	102										
30	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	105										
31	3	5	4	4	5	3	5	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	86									
32	5	5	4	3	5	3	5	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	98									
33	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	2	3	3	98									
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	77									
35	4	3	5	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	89									
36	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	2	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	95									
37	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	95									
38	3	3	4	3	3	1	5	3	2	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	88									
39	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	102									
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120									
41	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	92									
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	1	3	1	1	4	1	1	1	47									
43	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4	92									
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118									
45	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	105									
46	2	3	4	3	2	3	5	2	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	81									
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	89									
48	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	79									
49	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5	53									
50	4	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	4	1	2	2	2	4	3	3	2	2	5	51									



23 :

Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var									
51	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	38										
52	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	62											
53	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	100										
54	4	3	5	1	2	3	5	3	3	4	3	1	1	3	3	4	2	3	4	4	3	3	1	3	71										
55	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	102										
56	3	2	1	3	2	4	2	2	3	4	5	1	1	1	3	1	3	5	1	3	2	2	4	1	59										
57	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	85										
58	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	105										
59	3	3	4	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	55										
60	3	2	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	5	52										
61	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	96										
62	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	88									
63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	100										
64	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	1	2	5	2	4	4	4	4	3	2	4	2	3	61										
65	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97										
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89										
67	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	112										
68	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	61										
69	3	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	3	4	2	3	2	1	1	3	1	48										
70	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	75										
71	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	1	4	81										
72	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	1	5	3	1	4	2	3	4	4	4	4	3	1	71										
73	1	2	5	2	1	2	5	5	5	5	4	5	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	1	75										
74	4	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75										
75	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	58										
76	5	5	4	2	5	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	105										



23 :

Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var								
76	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	105									
77	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	97									
78	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	95									
79	4	4	3	1	1	1	1	5	4	2	1	3	5	4	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	56									
80	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	110									
81	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	2	92									
82	4	4	5	1	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	1	3	80									
83	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	84									
84	4	3	4	2	1	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	5	4	3	2	1	1	2	4	4	67									
85	4	4	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	77									
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	92									
87	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	52									
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	112									
89	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	109									
90	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	94									
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	84									
92	4	3	5	3	2	4	3	3	1	3	2	3	1	1	4	4	2	3	5	4	4	4	3	3	74									
93	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115									
94	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	104									
95	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	95									
96	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	116									
97	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	104									
98	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116									
99	3	2	1	3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	1	62									
100	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87									



23 :

Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var										
101	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	5	5	4	1	3	4	4	5	4	3	5	5	5	87											
102	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98											
103	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	98											
104	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	100											
105	2	1	5	3	2	5	3	3	4	3	4	2	4	4	1	3	2	2	4	5	4	2	3	5	76											
106	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	83											
107	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	84											
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120											
109	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94											
110	3	2	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	95											
111	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	82											
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86											
113	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	88											
114	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	91											
115	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	90											
116	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	113											
117	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117											
118	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	108											
119	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	93											
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	103												
121	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	96											
122	3	3	3	3	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	77											
123	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	98											
124	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84											
125	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87											

Vista de datos Vista de variables



23 : Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var								
126	5	4	4	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	104									
127	4	4	4	2	2	1	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	75									
128	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98									
129	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	91									
130	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	99									
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120									
132	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91									
133	3	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	72									
134	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	100									
135	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	3	97									
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94									
137	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	106									
138	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	96									
139	5	4	4	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	104									
140	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	88									
141	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	108									
142	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	111									
143	4	3	5	4	3	3	2	4	5	5	5	2	4	4	2	5	1	4	5	4	4	5	3	4	90									
144	2	2	5	5	2	3	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	46									
145	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	90									
146	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	101									
147	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	93									
148	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	76									
149	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	99									
150	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	85									

Vista de datos Vista de variables

Base de datos de la variable desempeño laboral

CULTURA ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23 : Visible: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	VARIABLE1	var										
150	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	85											
151	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115											
152	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	93											
153	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	92											
154	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	91											
155	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	103											
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	118											
157	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	115											
158	5	1	5	5	2	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	102											
159	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112											
160	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	110											
161	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	112											
162	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	107											
163	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	105											
164	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112											
165	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	96											
166	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117											
167	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	110											
168																																				
169																																				
170																																				
171																																				
172																																				
173																																				
174																																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico



15 : Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var									
1	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5										
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3										
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5										
6	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5										
7	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4										
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
9	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	2	3										
10	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5										
11	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4										
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4										
14	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4										
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5										
16	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4										
17	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5										
18	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3										
19	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5										
20	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5										
21	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4										
22	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4										
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5										
25	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3										



15 :

Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var									
26	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4										
27	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4										
28	5	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5										
29	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3										
30	4	4	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5										
31	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4										
32	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4										
33	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	2										
34	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4										
35	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5										
37	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4										
38	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3										
39	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4										
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
41	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4										
42	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2										
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1										
44	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4										
45	2	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4										
46	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4										
47	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4										
48	5	4	4	4	2	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4										
49	4	5	2	4	2	1	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2										
50	4	4	2	3	2	1	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4	2	2	2	2	4	4	1	3										



15 :

Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var								
51	3	1	2	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2									
52	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1									
53	2	2	2	2	4	1	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4									
54	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4									
55	5	5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
56	3	1	2	2	1	1	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	5	5									
57	3	5	4	4	4	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5									
58	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4									
59	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3									
60	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4									
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
62	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2									
63	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3									
64	2	3	4	3	4	1	3	2	4	2	4	1	1	4	4	4	3	2	3	3	4	1	3	4									
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
66	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3									
67	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5									
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
69	3	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2	1	1	2	1	3	3	1	3	4	1	2	3	1									
70	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
71	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	4	4									
72	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4									
73	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3									
74	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3									
75	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3									

Vista de datos Vista de variables

15 : Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var									
76	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4										
77	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5									
78	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5										
79	1	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1										
80	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5										
81	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3										
82	4	3	2	5	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	5	2	4	3	2	3	3	5										
83	5	4	5	5	3	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
84	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	5	5	5										
85	4	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
86	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4										
87	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3										
88	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5										
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5										
90	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
91	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
92	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	1	1										
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4										
94	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
95	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
96	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5										
97	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5										
98	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5										
99	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3										
100	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4										

Vista de datos Vista de variables



15 : Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var								
101	5	5	5	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5									
102	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
103	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5									
104	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5									
105	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	1	4	3	2	4	1	4	4	3	4	5	1									
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4									
107	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
109	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
110	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
111	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4									
112	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4									
114	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2									
115	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4									
116	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4									
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	4	2									
118	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4									
119	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4									
120	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
121	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5									
122	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5									
123	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
124	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3									
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4									

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var								
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
127	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5									
128	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3									
129	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4									
130	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5									
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5									
132	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5									
133	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5									
134	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
135	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5									
136	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5									
137	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
139	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4									
140	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5									
141	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	3									
142	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3									
143	3	3	4	4	3	3	4	2	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5									
144	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4									
145	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5									
146	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
147	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5									
148	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3									
149	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
150	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3									



15 : Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var										
151	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5											
152	1	1	4	4	2	1	1	2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	5	5	1	1											
153	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5											
154	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4											
155	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3											
156	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5											
157	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5											
158	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5											
159	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3											
160	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5											
161	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5											
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5											
163	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5											
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5											
165	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4											
166	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5											
167	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4											
168																																			
169																																			
170																																			
171																																			
172																																			
173																																			
174																																			
175																																			
176																																			

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Correlaciones no para
 Titulo
 Notas
 Conjunto de datos
 Correlaciones

```

COMPUTE TD3=T13+T14+T15+T16+T17+T18.
EXECUTE.
COMPUTE TD4=T19+T20+T21+T22+T23+T24.
EXECUTE.
NONPAR CORR
/VARIABLES=VARIABLE1 VARIABLE2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

→ **Correlaciones no paramétricas**

[ConjuntoDatos1]

Correlaciones

			VARIABLE1	VARIABLE2
Rho de Spearman	VARIABLE1	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
VARIABLE2	VARIABLE2	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

16°C 11:32 17/07/2022



- Resultado
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

VARIABLE2	Coefficiente de correlación	,578	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	167	167

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=DECISIONES VARIABLE2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

→ **Correlaciones no paramétricas**

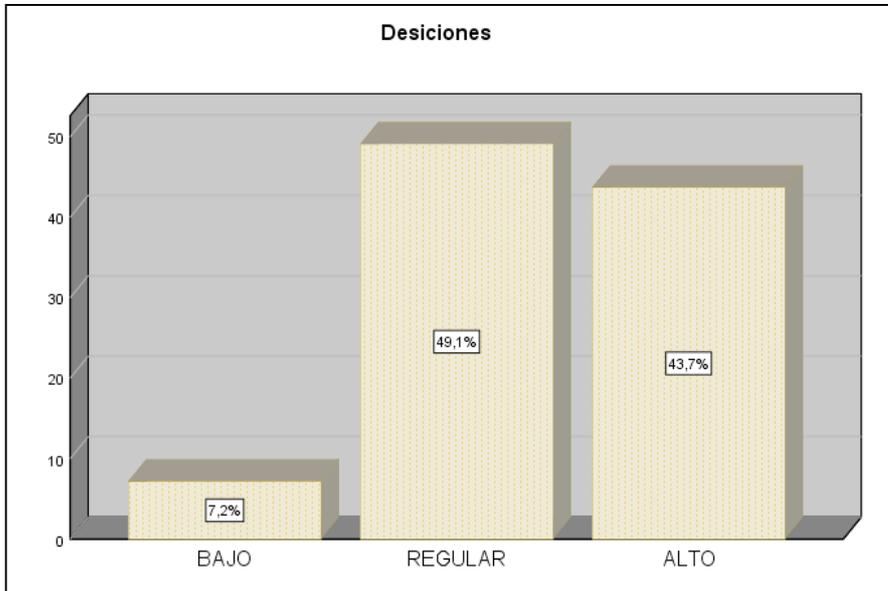
Correlaciones

		DECISIONES	VARIABLE2
Rho de Spearman	DECISIONES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
VARIABLE2		Coefficiente de correlación	,465**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	167

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

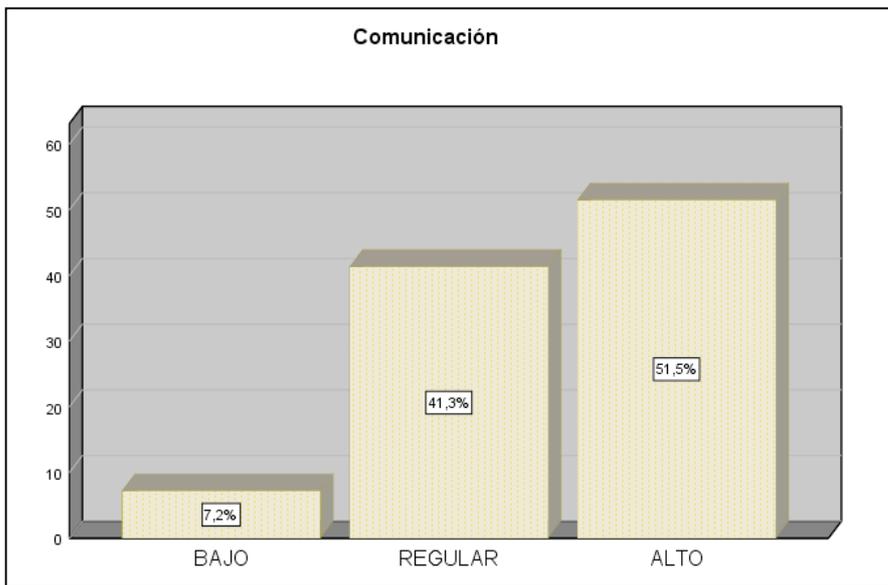
Anexo 10.

Figura 1. Nivel de la dimensión decisiones



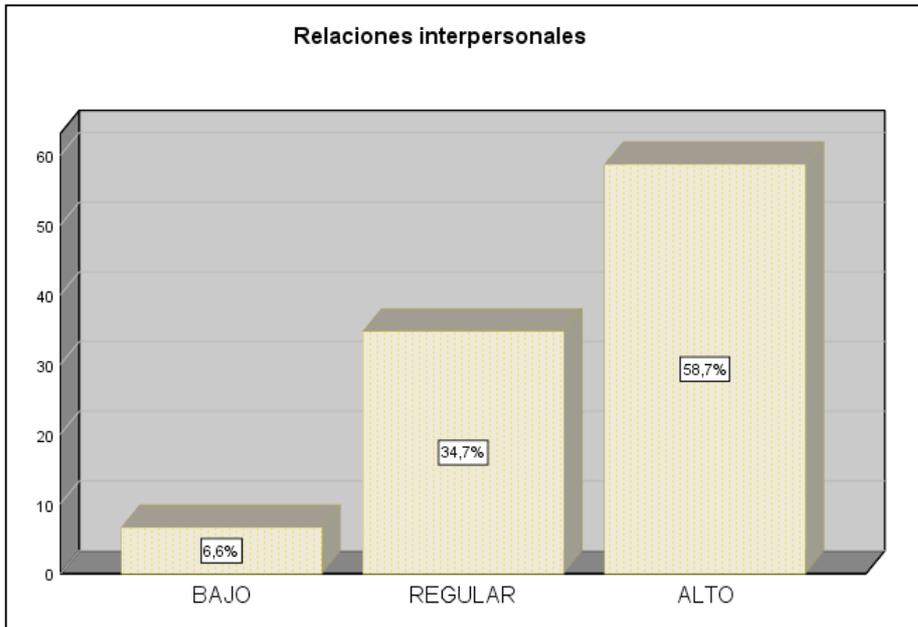
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones

Figura 2. Nivel de la dimensión comunicación



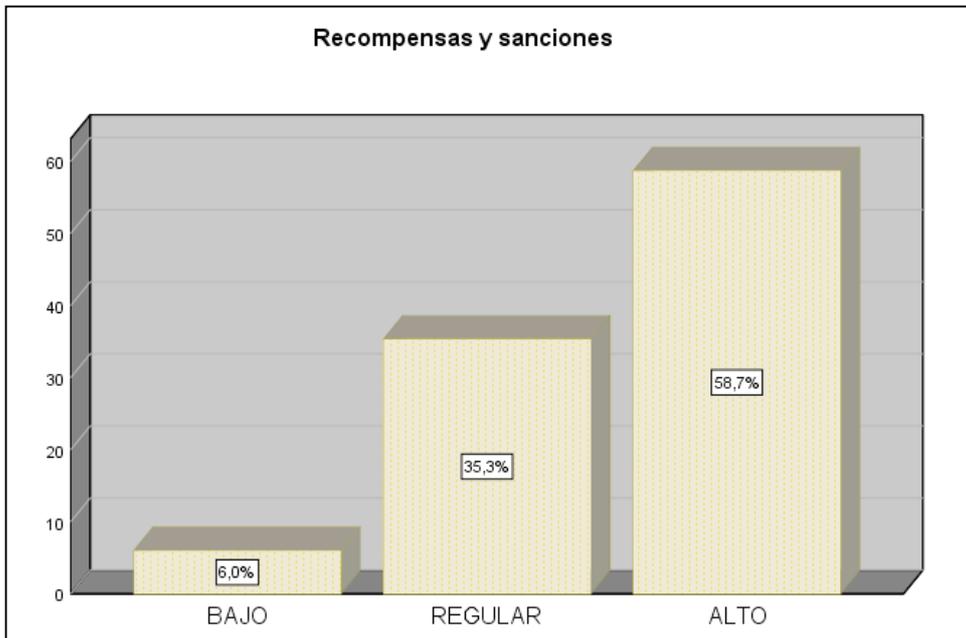
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones

Figura 3. Nivel de la dimensión relaciones interpersonales



Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones

Figura 4. Nivel de la dimensión recompensas y sanciones



Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones