



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES, DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES: CASO
“EL FOGON DE LILI” EN EL DISTRITO DE TUMBES,
2021.**

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

AUTOR

RODRIGUEZ RUIZ, BELGICA MARIBEL

ORCID: 0000-0001-5709-5950

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rodriguez Ruiz, Belgica Maribel

ORCID: 0000-0001-5709-5950

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales, a pesar de las adversidades.

Al restaurante el Fogón de Lili, por permitirme realizar mi investigación, brindándome facilidades para la aplicación de mi instrumento de recolección de datos.

Al asesor por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

DEDICATORIA

A dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre, quien me formo como una persona luchadora que busca siempre salir adelante con esfuerzo y dedicación.

A una persona muy especial en mi vida, quien día a día me motiva a seguir creciendo profesionalmente, brindándome su apoyo incondicional.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo de investigación determinar las características de la cultura organizacional en la Mypes del sector servicio, rubro restaurantes: caso “El Fogón de Lili” en el distrito de tumbes 2021. Con un problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la cultura organizacional en la Mypes del sector servicio, rubro restaurantes: caso “El Fogón de Lili” en el distrito de tumbes 2021? Con un metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo no experimental, la población está conformada por los trabajadores del restaurante “El Fogón de Lili” con una muestra de 8 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta como instrumento de recolección de datos mediante la utilización de la escala de Likert, la cual consta de 26 preguntas. Y que finalmente se llegó a la conclusión que el restaurante “El Fogón de Lili” se encuentra encaminada al poder de lograr la competitividad empresarial, a cumplir las normas y objetivos con eficacia. Ya que sus trabajadores vienen desarrollando su trabajo en base a los valores, principios y normas que la empresa a dispuesto para poder cumplir sus objetivos.

Palabras claves: Cultura organizacional, Mypes.

ABSTRACT

The research work had as research objective to determine the characteristics of the organizational culture in the Mypes of the service sector, restaurant category: case "El Fogón de Lili" in the district de Tumbes 2021. With a research problem: What are the characteristics of the organizational culture in the Mypes of the service sector, restaurant category: case "El Fogón de Lili" in the district de tumbes 2021? With a quantitative research methodology, non-experimental descriptive level, the population is made up of the workers of the restaurant "El Fogón de Lili" with a sample of 8 workers, the survey technique was applied as a data collection instrument using the use of the Likert scale, which consists of 26 questions. And that finally it was concluded that the restaurant "El Fogón de Lili" is aimed at the power to achieve business competitiveness, to meet the standards and objectives effectively. Since its workers have been developing their work based on the values, principles and standards that the company has arranged to be able to fulfill its objectives.

Keywords: Organizational culture, Mypes.

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	12
2.2.1. Cultura organizacional.....	12
2.2.3. MyPes	20
III. HIPÓTESIS	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Diseño de investigación	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.3. Definición y operacionalización de variables	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
4.5. Plan de análisis.....	25
4.6. Matriz de consistencia.....	25
4.7. Principios éticos	27
V. RESULTADOS	29
5.1. Resultados	29
5.2. Análisis de resultados	55
5.2.1. Respecto a las características de la cultura organizacional:	55
5.2.2. Respecto a la orientación a resultados	55

5.2.3. Respeto a la orientacion a personas:	55
5.2.4. Respeto a la orientacion a trabajo en equipo:	56
VI. CONCLUSIONES	57
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	61
Anexo 1: Encuesta	61
Anexo 2: Turnitin	63

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas dedicadas al sector servicio deben de empezar a darle mayor importancia a la cultura organizacional ya que abarca muchos aspectos que permiten alcanzar el éxito y al estabilidad de las mismas. Ya que permite también definir, construir e identificar al colaborador, hacerle saber que es parte importante para el logro de los objetivos, motivándolo, capacitándolo. Es por eso que deben tener muy bien determinada su cultura organizacional ya que es considerada un pilar fundamental.

El concepto de cultura organizacional empieza a tener importancia a fines de los años 70 y a inicios de los 80, teniendo en cuenta que en los años 30 la escuela de la relacional humanas asignaban un alto porcentaje a su atención, a estudiar el aspecto humano de la empresa se le consideraba precursora en este tema, es por ello la importancia de hacer que las empresas hagan sentir a sus colaboradores identificados y así puedan trabajar de manera adecuada y a la vez satisfactoria para ellos.

Salazar y Guamialama (2017), en la ciudad de Guayaquil, donde menciona que cada organización tiene diferentes costumbres, hábitos, valores y son este conjunto de aspectos los que hacen la diferencia de la competencia, se deben tener en cuenta que en la actualidad este es un factor muy importante para conseguir resultados, metas, fines u objetivos ya que se requerirá de apoyo de todos los miembros que conforman la organización, por ende es necesario generar relaciones armoniosas entre todas las partes.

Arévalo y Acosta (2018), en la ciudad de Guayaquil-Ecuador se llevó a cabo una investigación con respecto a la evaluación de la variable mencionada , donde explica a fondo su significado y sus funciones esenciales que se desarrollan a nivel departamental en una empresa, encontrándose así como resultado la posibilidad de que existan múltiples culturas organizacionales dentro de la compañía. Ya que la programación cultural comienza a temprana edad a medida que el individuo va progresando continuando con

las fases de su vida, ya que este absorbe la información siguiendo los patrones de aquello que conforman su ambiente social.

Díaz, Palafox y Vargas (2018), este artículo se realizó en el País México con el objetivo de analizar la cultura organizacional, en la cual se dio a conocer que hoy en día resulta ser un componente beneficiosa para las empresas, ya que generaría ventajas competitivas a través de las capacidades o competencias del recurso humano, logrando así trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos o metas de la misma.

Chacón (2020), en el departamento de Trujillo-Perú se desarrolló la siguiente investigación con respecto a la variable cultura organizacional, del sector servicio rubro restaurantes; identificando así la deficiencia que existe el restaurante Mar Picante al no tener bien definidas sus políticas y normas como empresa y está a la vez revota en los colaboradores pues estos no conocen claramente sus funciones y por ende no van a poder cumplir con los objetivos organizacionales ni existirá una identificación de los colaboradores con la misma. Es por ello que se debe tener en cuenta que este factor refleja el cómo quiere ser percibida, es lo que finalmente lo diferenciara de la competencia.

Carbajal (2019), en la siguiente investigación desarrollada en la ciudad de Huamachuco-Perú, nos reafirma lo importante que es la cultura para las empresas en general ya que engloba procesos que van enfocados a fortalecer el logro de objetivos empresariales. Debe muy bien establecidas para que en base a ellos los colaboradores puedan desenvolverse de una manera eficiente y sientan también que el aporte que brindan a diario será valorado y reconocido esto generara una motivación en los trabajadores, ya que esta acción muy pocas organizaciones la practican. La empresas deben implementar capacitaciones en base a valores, objetivos, normas para fortalecer su cultura, trabajo en equipo a los colaboradores buscando alcanzar la excelencia, logrando así brindar un mejor servicio de calidad donde los beneficiarios serán los consumidores.

Solís (2017), esta investigación de llevo a cabo en la ciudad de Lima-Perú, donde se evaluó la cultura organizacional, donde hacen mención de la empresas McDonald's y Starbucks ya que estas tienen una cultura muy bien establecida, y se reflejada por el apoyo de sus colaboradores y el aprendizaje que se les brinda constantemente, parte de ello también es el alto nivel de liderazgo generando una buena comunicación entre las áreas de la empresa y también de cómo es la relación de gerente-colaborador. Estas empresas mencionadas nos permiten conocer lo importante que es tener una buena cultura organizacional.

Becerra y Canova (2017), esta investigación se desarrolló en la ciudad de Lima, siendo el motivo principal identificar la relación de la cultura organizacional donde finalmente se llegó a la conclusión que esta variable estudiada muchas veces se caracteriza por el compañerismo, la comunicación, socialización y autoadministración siendo estos aspectos los que motivan al personal dentro de la organización a poder desarrollarse eficazmente , afirmando así que la cultura organizacional es factor que influye de manera positiva en la motivación del personal, ya que el éxito de la empresa depende de sus trabajadores.

Ipanaque (2018), esta investigación se desarrolló en la ciudad de Chimbote la misma que tuvo como objetivo analizar las características de la cultura organizacional que se muestran en las Mypes, donde menciona que nivel nacional muchas empresas le están dando mayor importancia a esta variable, ya que se ve reflejada en los resultados obtenidos permitiendo un mejor desempeño de todas la áreas y colaboradores dentro y fuera de la organización. De acuerdo a esta investigación se encontraron resultados positivos en lo que se refiere a cultura organizacional pero es posible mejorar aún más para fortalecer este factor que es considerado como una herramienta administrativa.

Bances (2019), en la ciudad Chiclayo se desarrolló la siguiente investigación la cual permitió identificar las deficiencias en cuanto a la cultura organizacional, la cual permitió estrategias que ayuden a mejorar el dialogo y capacitación donde los colaboradores pueden sentirse escuchados y apoyados, logrando de esta manera la motivación y un mejor desempeño laboral, fomentando la integración de los mismos y conseguir resultados favorables, logrando así que la empresa sea sólida.

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuáles con las características de la Cultura Organizacional en las MYPES del sector servicio, rubro Restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de tumbes 2021? Así mismo, se formuló como objetivo general de investigación: Determinar las características de la Cultura Organizacional en las MYPES del sector Servicio, rubro Restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021. Y como objetivos específicos: Conocer el nivel de la cultura Organizacional en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021. Analizar el nivel de compromiso de los trabajadores en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021. Evaluar el clima laboral en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de tumbes 2021.

El presente trabajo se justifica de manera práctica porque permitió conocer las características de la cultura organizacional en el restaurante “EL FOGON DE LILI”. Así con dichos resultados se permitirá, fortalecer los valores, el logro de objetivos, mejorar el trabajo en equipo, la participación de los trabajadores, motivándolos a que se sigan capacitando y seguir generando un buen clima laboral para lograr así la calidad permanente del servicio según las expectativas, percepción y satisfacción del cliente.

Se obtuvieron los siguientes resultados, en donde los trabajadores manifestaron que el 100% (8) de ellos considera que existe un alto nivel en orientación a resultados ya que los colaboradores se identifican con la empresa a través de su misión, visión y objetivos estratégicos al momento de realizar su trabajo, se practica el liderazgo y el trabajo en equipo, en lo que concierne a la falta de participación de los trabajadores toma de decisiones, objetivos y metas, se obtuvo un nivel alto.

Se concluyó que existe un alto nivel de cultura organizacional, ya se muestra el compromiso, identificación por parte de los trabajadores con la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arévalo y Acosta (2018), en la tesis “Evaluación de la Cultura Organizacional de la Empresa Joymind en la ciudad de Guayaquil 2018”, propusieron como objetivo Evaluar el tipo de Cultura Organizacional que posee la compañía Joymind Cía. Ltda. Mediante la utilización de la herramienta OCAI, plantearon el siguiente problema de investigación ¿Hasta qué punto la falta de importancia sobre cultura organizacional ha afectado la relación directa que existe entre la cultura existente de los empleados con respecto a la cultura de preferencia por la administración?. Este es un estudio descriptivo, También se utilizará una investigación cualitativa, con una muestra de 230 colaboradores con un total de 40 colaboradores de población, El instrumento para identificar la cultura organizacional de cada área y la cultura organizacional dominante es la matriz OCAI (Cuestionario de Evaluación de la Cultura Organizacional), se utilizó para el recojo de datos la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. En el estudio realizado se obtuvo resultados en su mayor proporción denotando que la cultura organizacional dominante dentro de la organización es la jerárquica. Como propuesta se presentó el diseño estratégico de un Plan de transformación de cultura Organizacional para la empresa Joymind International S.A.

Torres, Rojas, Diaz (2020), en su artículo de investigación titulado “Modelo de Cultura y Clima organizacional en Restaurantes de la Ciudad de Medellín en Tiempos de Incertidumbre”, pretende dar respuesta al objetivo general ¿cuál es proponer un modelo adecuado de clima y cultura organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín en tiempos de incertidumbre?, Esta investigación se realizó a partir del método científico, Manejando un propósito cualitativo, Para identificar los elementos del clima y cultura

organizacional se utilizó una revisión de bibliografía y para contrastar las dimensiones con la realidad empresarial se usó el instrumento de la entrevista . De El tema de clima y cultura organizacional en la actualidad es una característica que cada vez es más predominante en todas las empresas y organizaciones ya que estas han detectado que son factores muy importantes para el desarrollo de estas. Es importante que una empresa tenga una cultura y un clima adecuado puesto que varios estudios han demostrado la influencia de estos factores en el funcionamiento de la organización.

Martínez (2018), en su investigación “Diagnostico Sistemático de la Cultura Organizacional en una Empresa Procesadora de Alimentos”, determino como objetivo Diagnosticar la cultura organizacional de la Procesadora de Alimentos Arepaisa mediante un enfoque sistémico, esta investigación busca identificar una situación problemática de la cultura organizacional de la Procesadora de Alimentos Arepaisa y buscar, mediante el enfoque sistémico una mejora de la cultura organizacional, la investigación se ha desarrollado conforme a un enfoque de tipo cuantitativo, analítico y cualitativo. Se realiza una investigación de tipo exploratoria y descriptiva, la población estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa con una muestra de 10 colaboradores, se buscó información mediante una encuesta, utilizaron el instrumento de Soft System Methodology (SSM) para evaluar la situación real por medio de modelos conceptuales. De los resultados anteriores podemos resaltar que existen tres de las ocho características/elementos de la cultura que no se encuentran dentro del rango deseado por la gerente general de la empresa y, por lo tanto, nos debemos evaluar qué está sucediendo con ellos sin dejar a un lado las demás características de la empresa. Para conocer la cultura organizacional de la Procesadora de Alimentos Arepaisa se identificó el porcentaje deseado de los rasgos culturales y se comparó con la perspectiva de favorabilidad de estos por parte de los empleados de la empresa. Se identificó que los aspectos de la cultura organizacional más

relevantes, dentro de la empresa, son la minuciosidad, la orientación a los resultados, orientación a los equipos, estabilidad y valores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Carbajal (2019), en su tesis “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Restaurante Marisquería “Patty” de la ciudad de Trujillo -2019”, estableció como objetivo general en la investigación determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y calidad de servicio en el restaurante “Patty”, con un problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio en el restaurante marisquería “Patty” de la ciudad de Trujillo-2019?. La investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño correlacional de corte transversal, la población estuvo compuesta por 350 clientes se trabajó con una muestra conformado por 184 clientes que asisten al restaurante marisquería “Patty” de la ciudad de Trujillo, se utilizó para el recojo de datos la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Como resultado se obtuvo que el 79.3% de los encuestados indican que la cultura organizacional es buena y en la calidad de servicio el 50.5% indicaron que es buena. También se ha encontrado que existe una relación positiva significativa entre cultura organización y calidad de servicio ($p < 0.05$). Se concluyó que existe una relación positiva entre cultura organizacional y calidad de servicio en el restaurante marisquería “Patty” en la ciudad de Trujillo – 2019. Se recomienda evaluar permanentemente las variables de cultura organización y calidad de servicio recogiendo la opinión de los clientes y capacitando al personal.

Chacón (2020), en su tesis “Cultura organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2020”, estableció como objetivo general: determinar la relación entre la Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante en el distrito

de Trujillo 2020. Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, correlacional. Tuvo una muestra de 71 colaboradores a quienes se realizó una encuesta de escala Likert que se usó como técnica dando como resultado que el 69% de los colaboradores poseen un nivel Medio de Cultura Organizacional. Respecto a la Felicidad en el Trabajo de los mismo, el 58% posee también un nivel Medio, asimismo se correlaciono la variable Cultura Organizacional y los indicadores de Felicidad en el Trabajo (valores, beneficio laboral y trabajo con propósito), dando como resultado una relación altamente significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman promedio de 0.853. Finalmente, gracias a la correlación de Spearman ($\rho=0.990$) se concluyó que existe relación altamente significativa entre las variables estudiadas. Aceptándose así la hipótesis de investigación y rechazándose la hipótesis nula.

Solís (2017), en su investigación titulada “Cultura Organizacional en el Restaurante Chili’s Lima Plaza Norte, 2017”, el objetivo general fue determinar el nivel de cultura organizacional en el restaurante Chili’s Lima Plaza Norte-2017, el problema de investigación fue conocer si la cultura organizacional del restaurante se mantenía o el nivel bajaría puesto que, durante el tiempo de investigación, hubo cambio de gerencia, siendo ello el origen del problema de estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo dado que se usaron datos estadísticos para determinar los objetivos de estudio, además fue un estudio no experimental puesto que no se busca manipular la variable de estudio. Se realizó un censo a los 36 trabajadores de las diferentes áreas: servicio, bar y producción. Como instrumento para determinar el objetivo de estudio se usó el cuestionario constando de 16 preguntas, donde se midió las dimensiones establecidas Como resultado, el nivel de la cultura organizacional del restaurante Chili’s Plaza Norte fue alto. Siendo un aspecto positivo para la empresa dado que, se podrá generar una

relación firme de identidad, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo entre trabajador – marca, realizándose con mayor productividad las labores cumpliendo de manera conjunta los objetivos trazados.

Becerra y Canova (2017), en su tesis titulada “La Cultura Organizacional Como Factor Influyente en la Motivación Laboral en los Colaboradores de las Sucursales de Miraflores de la Cadena de Hoteles Casa Andina, Lima”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en la motivación en los trabajadores de las sucursales de Miraflores de la cadena de Hoteles Casa Andina, el problema de investigación fue conocer ¿de qué manera la cultura organizacional se correlaciona con la motivación de los colaboradores en las sucursales de Miraflores, de los hoteles casa andina, Lima, 2017?, la investigación fue de tipo cuantitativa y correlacional descriptiva, se utilizó una población de 250 colaboradores que corresponde al total de los trabajadores de las sucursales de Miraflores, de la cual se tomó una muestra de 122 de colaboradores de quienes se recolectó y se obtuvo información mediante un cuestionario, de elaboración propia no validado por expertos, compuesto por 35 preguntas entre abiertas y cerradas. En consecuencia se estableció que la cultura organizacional si es un factor de influencia en la motivación de los trabajadores, debido a que existen variables propias de la cultura, tales como la tendencia a la cooperación, las relaciones interpersonales y el sentido de estima, que influyen positiva o negativamente en la motivación de los trabajadores.

Ipanaque (2018), en su investigación titulada “Gestión de Calidad con el uso de la Cultura Organizacional y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Restaurantes en la Ciudad de Huaraz, 2018. Establecido como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018. La investigación fue de nivel descriptivo, del tipo cuantitativo

no experimental-transversal. Los sujetos de estudios fueron representantes de las micro y pequeñas empresas, dirigida a una muestras de 212 empresas, a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas nominales a través de la técnica de la encuesta obteniendo como resultados que 56,60% ocasionalmente soluciona los problemas que se presentan; 39,15% compromete a los colaboradores con una remuneración justa, 72,17% frecuentemente hay un ambiente de trabajo adecuado; 41,51% realiza capacitaciones a la incorporación de un integrante a su empresa. Concluyo que la minoría no tiene mucha libertad para tomar decisiones con sus colaboradores, la cultura que existe dentro de las MYPES es intermedia ya que tienen un lazo que les une como equipo; se recomienda que realicen capacitaciones en gestión de calidad, así como en el uso de la cultura organizacional, pues estos temas servirán para que los colaboradores y los propios empresarios, puedan generar o fortalecer los lazos de fraternidad y humanidad, fortaleciendo así una auténtica identidad basada en una genuina cultura organizacional.

Bances (2019), en su investigación titulada “Cultura Organizacional de la Empresa Leoncito S.R.L, 2019”, tuvo como finalidad mejorar y fortalecer la cultura, la cual permitirá a los colaboradores trabajar en equipo y ser más productivos, el tipo de investigación es descriptivo con diseño transeccional descriptivo, la población está conformada por los 10 trabajadores de todas la áreas de la empresa Leoncito S.R.L, en la presente investigación la muestra consistió en la misma población. La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta. Se obtuvo como resultado del presente trabajo de investigación que los trabajadores de la empresa Leoncito S.R.L. presentan deficiencias en referencia a la cultura organizacional, respecto al perfil de cultura, alineamientos y factores.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Cultura organizacional

2.2.1.1. Definición:

Chiavenato (2009), nos indica que la cultura organizacional está compuesta por distintos factores que influyen en esta variable estas son (costumbres, valores, hábitos y fabulas) las mismas que aplicadas por la sociedad.

Robbins (2009), define a la cultura organizacional como un conjunto de características que se aprecian en los colaboradores de la organización, ya que esto nos ayuda a diferenciarnos de la competencia.

Stoner, Freeman & Gilbert (1996), la cultura organizacional forma parte de unos aspectos importantes que toda empresa interpone en sus procesos y actividades cotidianas, tales como (creencias, actitudes, normas y valores) que deben ser expuestos por todos los integrante de la empresa.

Becker (1982), menciona en su investigación 2 premisas sustanciales para poder desarrollar una correcta gestión cultural en las organizaciones. Es compartida ya que dentro de la organización los colaboradores mencionan la misma apreciación al momento de brindar opiniones que agreguen valor a la organización. A la vez esto perjudica a los miembros de la organización ya que se ven de una u otra manera limitados en su comportamiento natural por los valores y creencias.

Shein (1996) menciona tres factores básicos que son parte de la cultura organizacional y que estos a su vez brindan beneficios a los procesos de la empresa:

El artefacto; es el componente explícito y visible, es decir el entorno físico de la empresa, lo conforman: el vestuario de los colaboradores, idioma, y hábitos desarrollados

como elementos básicos, el mismo que permitirán conocer cómo se establecen la cultura organizacional.

Los valores se ven reflejados como un principio en lo bueno o lo malo, ya que esto ayuda a saber manejar situaciones de conflicto o incertidumbre. Estos valores son explícitos y pueden ser debatidos, defendidos y analizados.

Las creencias están más asumidas que los valores ya que se caracterizan por ser implícitas e invisibles. Son consideradas como supuestos inconscientes, ya que intervienen en los colaboradores en la manera de pensar, percibir, sentir y actuar. Estas no son cuestionadas por los individuos, creando como lugar los elementos donde se asentara la cultura organizacional.

Menciona que la cultura organizacional es parte de un contexto empresarial que establece la forma en cómo operan las empresas mediante procesos y actividades con el objetivo de mejorar la productividad. Las organizaciones establecen un conjunto de normas, valores, hábitos, políticas y costumbres los mismos que se verán reflejados en la atención brindada a los clientes al momento de interactuar con ellos, facilitando así la implementación de estrategias encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.2.1.2. Cultura

Boas (1938), detalla en su investigación que la cultura es un conjunto de acciones y ejercicios mentales y físicos que están conformados por la conducta de la sociedad en la que conviven ya sea social, individual o colectiva, incorporando los productos que producen estas actividades en función a la vida social.

Robbins y Jugde (2009), define a las empresas como una estructura social sistemática conformadas de forma individual o por grupo de personas las mismas que se verán comprometidas a lograr las metas u objetivos comunes de la misma.

Shein (1996), describe el termino cultura como un patrón de hipótesis básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por conjunto de personas que mediante su aprendizaje de las mismas ayudan a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e interna, las mismas que serán enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas.

Konz,weihrich & O'Donnell (1991), llega a la conclusión que la cultura es el modelo general de conducta adaptada por lo miembros a lo largo de un periodo de tiempo, por lo que se considera un aspecto permanente dentro de la organización.

Elton Mayo (1972), desarrollo el concepto atribuido en la organización, cuya finalidad fue determinar los factores que afectan el desempeño del colaborador, en consecuencia a esto las condiciones del entorno laboral influye considerablemente en los conocimientos que el colaborador sostiene acerca de los objetivos planteados, impactando además en su rendimiento propio. Para llegar a esta conclusión Mayo realizo un estudio en la fábrica de Hawthorne.

2.2.1.3. Tipos de cultura organizacional

Harrinson (1972), este autor hace mención a cuatro tipos de organización en función a los objetivos pretendidos las organizaciones y valores contemplados a cada uno de ellas. Dentro de ellas se encuentran organizaciones orientadas al poder, por la que su objetivo es la competitividad, para de una manera u otra alcanzar la más alta posición de la empresa y poder tener el control de decisión, también encontramos organizaciones instruidas en la norma, con el objetivo de lograr la seguridad y estabilidad, ya que cumplir

las normas estrictamente asegurando responsabilidades y a la vez observando en orden en los procedimientos que se desarrollan dentro de la organización, otra de ellas son las organizaciones orientadas a resultados, estas están comprometidas al cumplimiento de objetivos y optimización de recursos donde están inmersas la estructura de la empresa, y finalmente están las organizaciones orientadas a las personas, cuyo objetivo es el desarrollo y satisfacción de sus trabajadores valorándolos y motivándolos y desarrollar de manera armoniosa sus funciones dentro de la organización.

Cameron y Quinn (2005), estos autores clasifican la cultura organizacional en cuatro tipos:

Burocrática.- este tipo de cultura organización tiene claramente definidas sus funciones referentes a responsabilidad, procesos y actividades, hay que acatar procedimientos, reglas, la operación estandarizada establecidos en los manuales de la organización y esquemas jerárquicos. Se considera como parte de la estructura organizacional al equipo gestor ya que este tiene las funciones de (coordinar y organizar) con eficiencia. Los valores que intercambian los miembros de cada institución se basan en el respeto de las normas como su propio nombre sugiera.

Tipo clan.- está compuesta por los siguientes aspectos: tradición, lealtad, compromiso personal, fidelidad, una amplia socialización, participación, confianza mutua y trabajo en equipo. Este tipo de cultura organizacional se caracteriza como una gran familia donde sus colaboradores intercambian interactivamente creencias y valores y tienden a seguir como modelo a los colaboradores más antiguos. Los cargos de dirección difícilmente se pueden conseguir si no se cuenta con esta buena dosis entre sus integrantes. Es por ello que el prestigio se basa en el desarrollo de los mismos, que va de la mano con un compromiso de trabajo que se ve reflejado en el día a día.

Innovadora.- está se caracteriza por su convivencia en la toma de decisiones, la creatividad, y sobre un extenso margen de manejo en sus actos. Pretende que sus colaboradores se comprometan el 100 por ciento para de esa manera estar por delante de la competencia, descubriendo nuevas tendencias que conviertan las nuevas amenazas en nuevas oportunidades. Definiendo de esta manera que el éxito no puede lograrse sin la innovación de nuevos productos y variedad de servicios.

De mercado.- este tipo de cultura se inclina a la obtención de resultados, los valores compartidos con sus colaboradores se basan en la audacia, su espíritu ganador, como apalancamiento para conseguir los objetivos planteados ya sea en el incrementos de ventas, rentabilidad e introducción en el mercado entre otras. En este tipo de cultura de las dos partes involucradas es decir trabajador-empresa no promete seguridad ni lealtad.

Cameron y Quinn (2005), en este modelo nos muestra de manera detallada varios componentes configurativos:

ELEMENTOS CONFIGURATIVOS	TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL			
	CLAN	INNOVADORA	BUROCRÁTICA	DE MERCADO
Empresa	Lugar familiar	Lugar dinámico y emprendedor	Lugar estructurado y controlado	Lugar orientado a resultados
Énfasis estratégico	Desarrollo humano de los miembros	Predisposición para aceptar nuevos retos y aprender de los errores	Permanencia y estabilidad	Acciones que permitan vencer a la competencia

ELEMENTOS CONFIGURATIVOS	TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL			
	CLAN	INNOVADORA	BUROCRÁTICA	DE MERCADO
Gestión de empleados	Trabajo en equipo, el consenso y la participación	Iniciativa, la Adopción de Riesgos y la libertad	seguridad del empleo	Agresividad competencia y al logro
Liderazgo	Tutor, consejero y padre de todos en la familia	Emprendedor, innovador y tomador de riesgos	Coordinador, organizador y defensor de la eficiencia	Ejecutivo, agresivo, competitivo, orientación hacia los resultados
Valores compartidos	Lealtad, compromiso organizacional, confianza mutua	Compromiso con la innovación y cambio continuo	Respeto por normas y políticas, cumplimiento con la jerarquía, Coordinación	Agresividad, espíritu ganador, consecución de objetivos
Criterios del éxito	Desarrollo humano, trabajo en equipo, compromiso e interés	Desarrollo de productos únicos y novedosos	Eficiencia, confiabilidad en el servicio, adecuada programación de producción, costos Bajos	Penetración y liderazgo en el mercado

Fuente: Amoros, G., Tacaño, P., Liñan, C., Rosell M., (2019) “Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout”.

2.2.1.4. Importancia

En los últimos años se ha mencionado mucho sobre este tema, las explicaciones tienen falta de igualdad y diferentes entendimientos. Se considera que aún no es equivalentemente implicada con el concepto, y por lo tanto permite varias definiciones.

La cultura es algo que cada uno de nosotros, registramos en el entorno en el que opera.

La comprensión del paradigma requiere compromiso, tiempo, conocimiento y experiencia.

Aun no existe un concepto bien establecido y verdadero a interpretación. Es un modelo de gestión del programa mental, que razona y percibe, propio de un conjunto de personas que enfrentan los problemas comunes. Se puede entender como una fuerza social que dirige las acciones de la organización.

Se caracteriza por tener un poderoso efecto a largo plazo en las empresas ya que permite un mejor desempeño y eficacia de los trabajadores (Fralinger & Olson, 2011; Sánchez et al., 2007). La investigación empírica ha producido una serie impresionante de hallazgos que demuestran su importancia para la mejora del desenvolvimiento organizacional (Cameron & Quinn, 2005).

Se ve reflejada en el comportamiento de los empleados de las instituciones y debido a esto afecta el desempeño empresarial (Cantisano, Bañuelos, Descals, & Amo, 2004; Hunger et al., 2007).

Sirve como un sistema de control en la organización, ya que está compuesta por procesos, reglas y formas que generan los patrones de conducta de los colaboradores, y que van acompañadas con una mayor productividad y rentabilidad (Avella, 2010; Gómez & Prowesk, 2011; Ipinza, 2008; Martin & Siehl, 1983).

2.2.1.5 Influencia en el éxito de la empresa

Tiende a tener un gran efecto en el éxito y la gestión de la organización, pese a que los gerentes aun no le presten mucha atención (Ott, Parkes y Simpson 2008). Una compañía bien estructurada puede conseguir nuevos valores operativos, el cual se verá reflejado en el comportamiento de los colaboradores (Black y Dorf 2012). Ya que estos ayudarían a la misma a resolver la problemática que conduce al logro de un mayor

prestigio. Entonces la gente y su cultura es la base de los logros obtenidos, y está a la vez debe formar empleados que se identifiquen con la empresa, a pesar de su desemejanza, lo cual es conveniente y preciso (Khademian 2002).

La cultura organizacional contribuye en los logros, porque (Shafritz, Jang 2011):

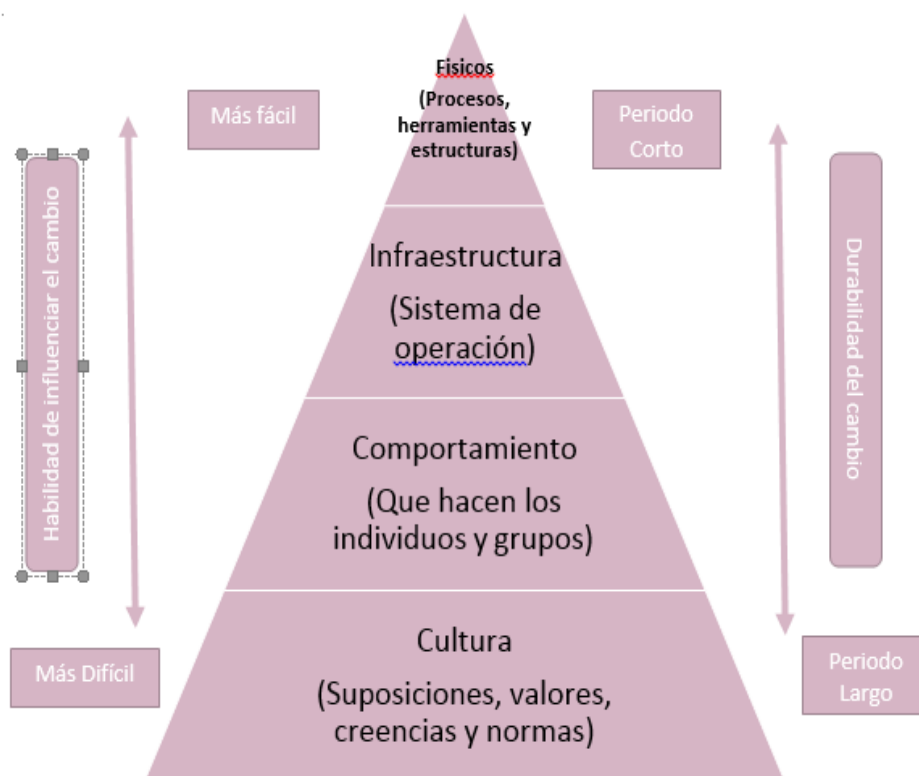
- Individualiza a los colaboradores: los empleados tienen una visión definida sobre quien representa.
- Son una fuente fundamental de estabilidad y persistencia, que proporciona confianza a los colaboradores;
- El entendimiento sobre cultura organizacional ayudara a los nuevos empleados a explicar que está ocurriendo dentro de la organización porque les otorga un vínculo importante con los acontecimientos que de otra manera no estarías claros.
- No se puede realizar cambios importantes, si al mismo tiempo no se genera una transformación de cultura en la organización.

2.2.1.6 Cultura en la organización

Existen varias definiciones referente a “que es la cultura, como identificarla, como influye en el comportamiento organizacional y como examinarla para comprenderla mejor” (Khademian, 2002). Tiempo atrás la información relacionada a este tema se centró en la hipótesis de que las organizaciones son actores racionales que las reglas, procesos, y normas enmudecen la personalidad de los colaboradores. Resulta que su desarrollo se basó en los procedimientos estructurales y de gestión. Sin embargo, muchas de las acciones tomadas no son el éxito de un proceso de pensamiento racional, sino que más bien están predeterminadas por patrones de acciones pasadas y las suposiciones de aquello. Se inclinan a confiar en métodos realizados y verdaderos que se ejecutaron anteriormente porque es difícil omitir los éxitos pasados y lo que se hizo para lograrlos. Con el pasar del tiempo y con la insistencia, las suposiciones inconscientes reemplazan

el pensamiento consciente, independientemente de si las circunstancias actuales requieren un enfoque diferente, (Shafritz, Jang 2011).

En la figura podemos apreciar como esta se ajusta al ambiente más amplio de la organización al ilustrar la configuración básica de la mayoría de estas. (Russell Consulting, 2005). En particular, da contexto al lugar en el que encaja y que tan arraigado está dentro de la base de la misma. En comparación con otros aspectos del desarrollo organizacional, cambiarla cultura es una tarea difícil que requiere un enfoque a largo plazo.



2.2.1.7 MyPes

Según el congreso de Republica (2013) El 02 de julio del 2013, promulga la ley n° 30056 que modifica las diversas leyes para facilitar la inversión, e impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas incluye modificaciones a varias leyes entre que las actuales y la ley

MyPes d.s.n°007-2008 texto único ordenado de la ley y promoción de competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas y acceso del empleo decente, las empresas individuales de responsabilidad limitada (EIRL) pueden acogerse al nuevo régimen de ley del nuevo régimen único simplificado simple para la cual deben cumplir con los requisitos establecidos por dicha norma, se transferirá la administración del registro nacional de la micro y pequeña empresa (remype) pasando del ministerio de trabajo (mintra) y a la sunat, las microempresas que formen parte de este registro gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción siempre y cuando se comprometan con enmendar la infracción. A partir de esta norma se denomina texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento de empresarios. La Microempresa cuenta con venta anuales de 150 UIT (S/592,500); la pequeña empresa constata con ventas al año superiores a 150 UIT (S/ 592,500) y hasta un máximo de 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa contiene ventas anuales mayores a 1700 UIT (S/6715,000), y aspectos máximos de 2300 UIT (S/ 9'085,000). La ley 30056 deroga la cantidad máxima de un trabajador como algún factor que califica a la MyPe.

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis; por lo tanto, para mi investigación no se formulara hipótesis de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Para la investigación se enfoca un diseño no experimental de corte transversal, en donde solo se aplicará el instrumento en un solo momento sin alterar las respuestas obtenidas. (Hernández et al., 2017).

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por trabajadores del restaurante “EL FOGON DE LILI” Tumbes 2021. (Hernández et al., 2017) La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Tabla 1.

Población

Detalle	REGIMEN	# Empresas	# Trabajadores
Restaurant “El Fogon de Lili”	MYPE	1	8

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 2.*Operacionalización de variables.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
cultura organizacional	Elementos culturales que dan identificación y personalidad a las instituciones, haciendo que se distingan unas de otras. Chiavento,L.	Los elementos culturales de la organización, tienen diversas orientaciones, pudiendo ser estas a resultados a personas y a los equipos de trabajo.	Orientacion a resultados	Likert Nominal Ordinal Opción múltiple
			Orientacion a personas	
			Orientacion a equipos de trabajo	

Fuente: Lujan (2018) "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Mypes, Sector mueblerías de Chimbote, 2019".

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2021. Para ello, se solicitó la autorización de los dueños de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó y como instrumento el cuestionario.

4.5. Plan de análisis

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2021. Para ello, se solicitó la autorización de la propietaria del Fogón de Lili, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que los trabajadores manifestaron. (Técnicas: encuesta, lista de cotejo – instrumentos: cuestionario).

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3.*Matriz de consistencia.*

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	METODOLOGIA	ESCALA DE MEDICION
¿Cuáles son las características de la Cultura Organizacional en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021?	<p>Objetivo General: Determinar las características de la Cultura Organizacional en las MYPES del sector Servicio, rubro Restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Conocer el nivel de cultura Organizacional en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021. Identificar el nivel de compromiso de los trabajadores en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de Tumbes 2021. Evaluar el clima laboral en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes: caso "EL FOGON DE LILI" en el distrito de tumbes 2021.</p>	Para investigaciones de nivel descriptivo no necesariamente se formula hipótesis; por lo tanto, para mi investigación no se formulara hipótesis de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2017)	<p>Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal. Población: trabajadores del restaurante El Fogon de Lili, 2021. Muestra: 8 trabajadores del restaurante El Fogon de Lili.</p>	Escala de Likert

4.7. Principios éticos

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado mediante los datos obtenidos de los colaboradores o trabajadores de la Mypes, utilizando esta data como análisis para determinar el problema y posibles soluciones, desarrollando funciones dentro de los valores y principios éticos que orienta la investigación de la universidad.

Principio de Protección a las Personas.- Se respetó la dignidad humana, su identidad, su diversidad, la privacidad y confidencialidad de sus actividades respetando su participación voluntaria y aceptando la información que se recibió con base al respeto pleno de sus derechos fundamentales.

Principio de Cuidado del Medio Ambiente y la Biodiversidad.- Los datos expuestos son veraces, ya que corresponde a información obtenida de revistas, artículos, libros, durante un periodo de tiempo determinado, y que servirá para la investigación de estudios similares.

Principio de Libre Participación y Derecho a estar Informado.- Se respetó la información libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica de los participantes, informándoles que los resultados de la investigación serán de uso solamente para el presente trabajo de investigación.

Principio de Beneficencia y no Maleficencia.- Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas que otorgaron la información basada en su experiencia.

Principio de Justicia.- Que se cumplirá mediante el trato adecuado antes, durante y después del proceso de recolección de datos.

Conocimiento Informado.- Se cumplirá informando sobre los datos de la muestra en referencia al objetivo de la estructura del cuestionario y al consentimiento para el uso de información para los fines de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Su empresa tiene una misión. ¿Su trabajo lo realiza enfocándose a la misión?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	2	25
Siempre	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

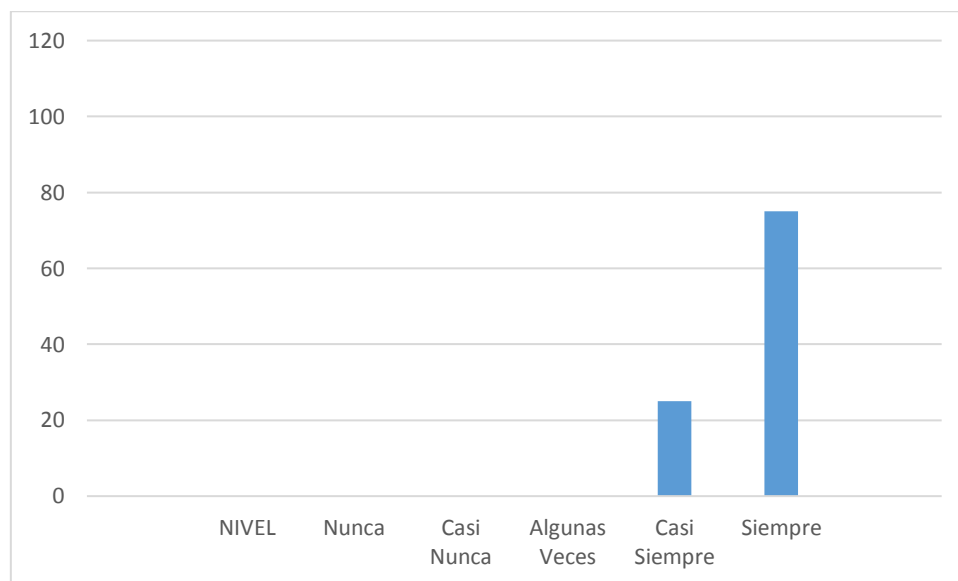


Figura 1

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

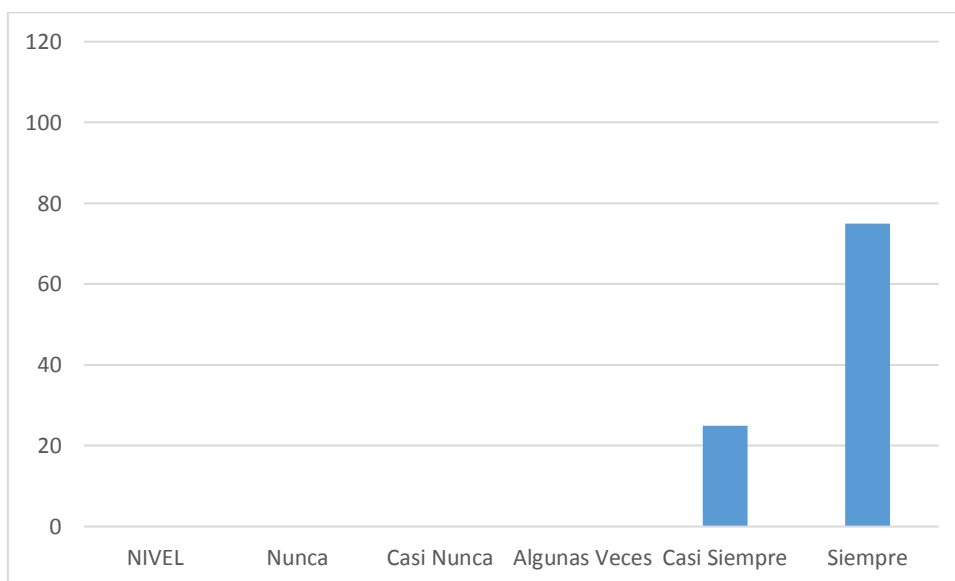
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante “El fogón de Lili”, el 75% de trabajadores encuestados manifestó que siempre realiza su trabajo orientándose en la misión, mientras que el 25% manifestó que casi siempre.

Tabla 5

Su empresa tiene una visión. ¿Su trabajo lo realiza enfocado en la visión?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	2	25
Siempre	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 2**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 75% manifestó que siempre realiza su trabajo orientado a la visión de la empresa, el otro 25% manifestó que casi siempre.

Tabla 6

¿Su empresa, a largo plazo, tiene objetivos estratégicos, cuyos ejes guían el trabajo de toda la empresa, usted se orienta en estos objetivos para realizar su trabajo?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 3**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores manifestó que siempre se orientan de los objetivos de la empresa para realizar su trabajo.

Tabla 7

¿Al realizar su trabajo, lo hace guiándose de los valores que se han establecido para la gestión empresarial, en la empresa donde labora?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 4**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores manifestó siempre realiza su trabajo guiándose de los valores establecidos.

Tabla 8

¿Usted ha participado en la elaboración del plan operativo de su empresa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 5**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

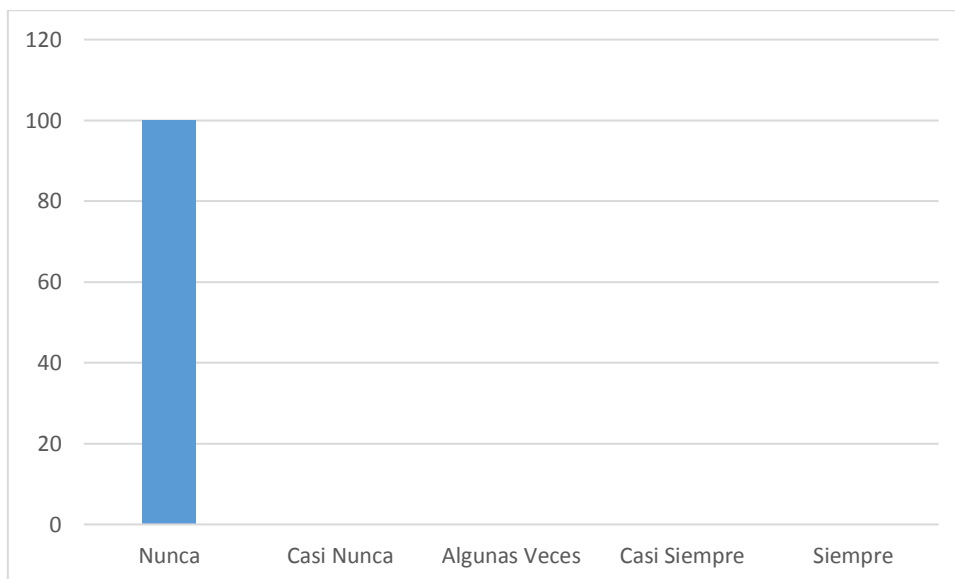
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de los trabajadores manifestó que nunca han participado en la elaboración del plan participativo de la empresa.

Tabla 9

¿Usted, ha participado en la elaboración del presupuesto de su empresa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 6**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

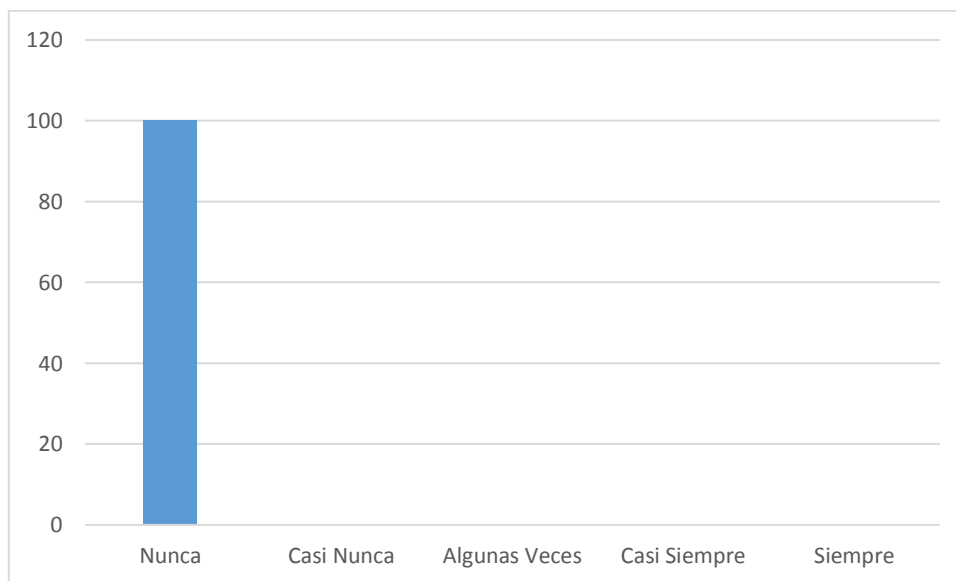
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de los trabajadores manifestó que nunca han participado en la elaboración del presupuesto de la empresa.

Tabla 10

¿Usted, ha participado en la elaboración de los diversos programas de la empresa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 7**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

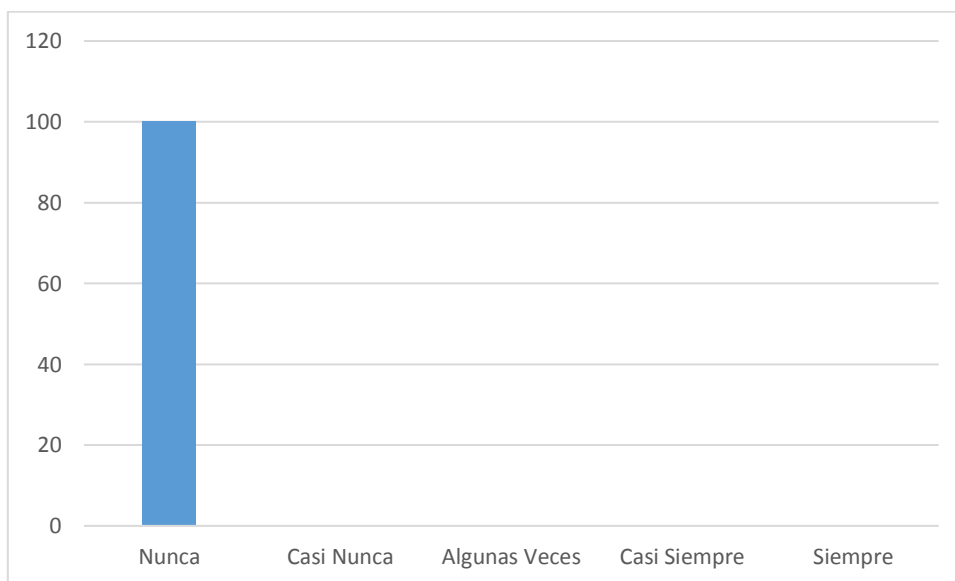
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que nunca ha participado en la elaboración de los diversos programas de la empresa.

Tabla 11

¿Usted ha participado en la fijación de los objetivos generales y específicos; y las metas de su empresa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 8**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

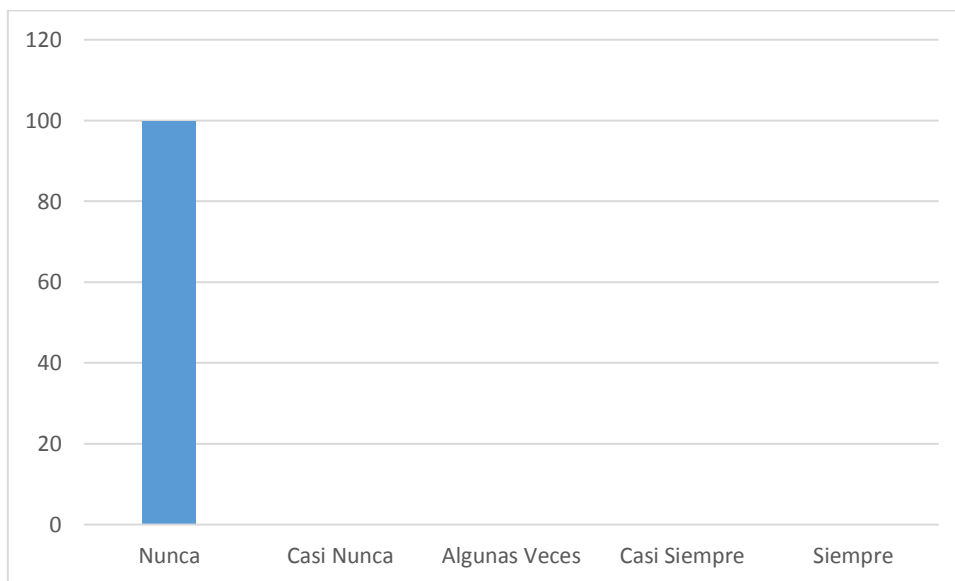
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores manifestó que nunca han participado en la fijación de los objetivos generales, específicos y metas de la empresa.

Tabla 12

¿Usted, ha participado en la evaluación de los objetivos y metas que la empresa ha establecido para el presente año?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 9**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

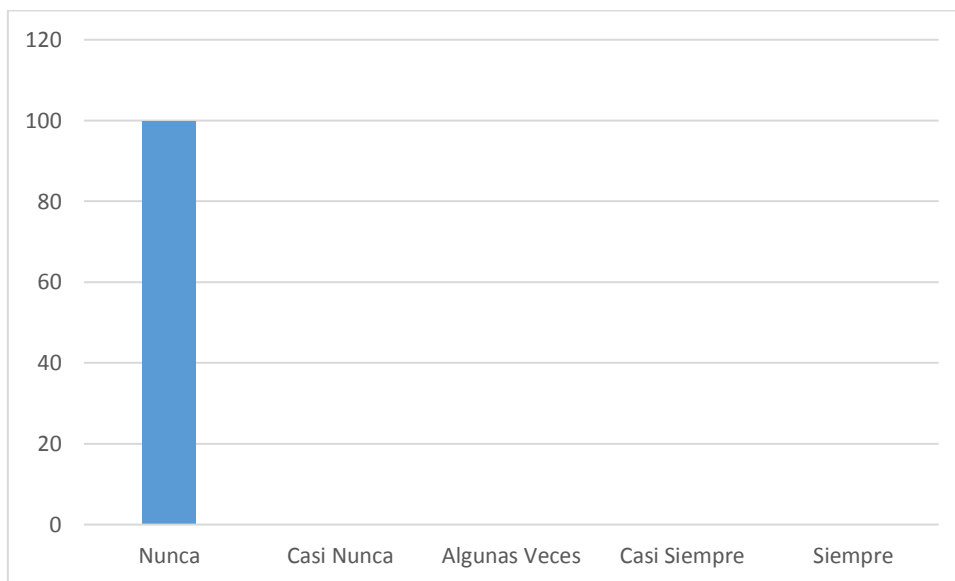
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que nunca han participado en la evaluación de los objetivos y metas que la empresa ha establecido para el presente año.

Tabla 13

¿Usted, ha participado en la elaboración de diversos programas de su empresa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 10**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

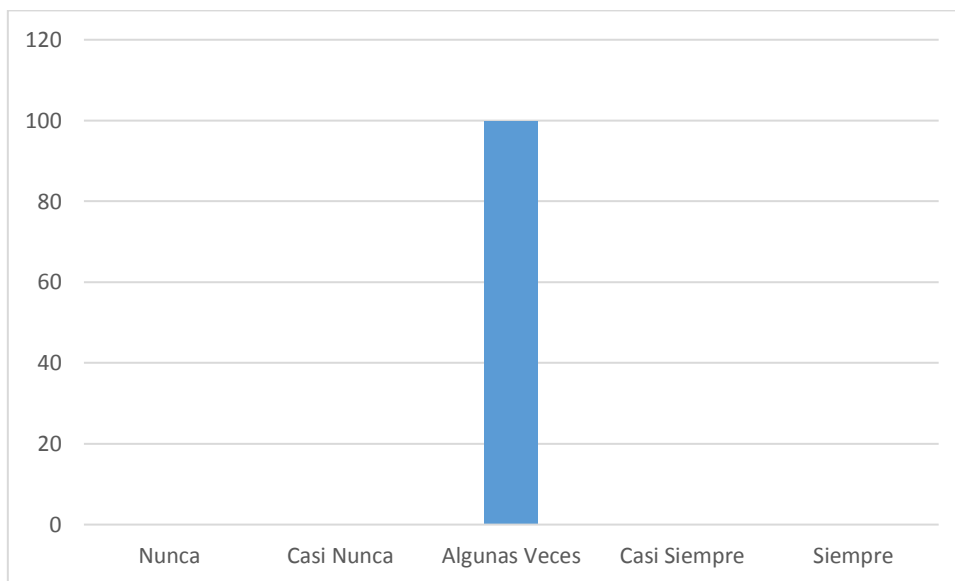
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que nunca han participado en la elaboración de los diversos programas de la empresa.

Tabla 14

¿La empresa, lo hace participar en las decisiones y toma en cuenta sus sugerencias?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	8	100
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 11**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante”
 “El fogón de Lili”, el 100% de los trabajadores manifestó que algunas veces le hacen
 participar de las decisiones y toman en cuenta sus sugerencias.

Tabla 15

¿Las decisiones importantes lo toman los dueños o accionistas de su empresa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 12**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

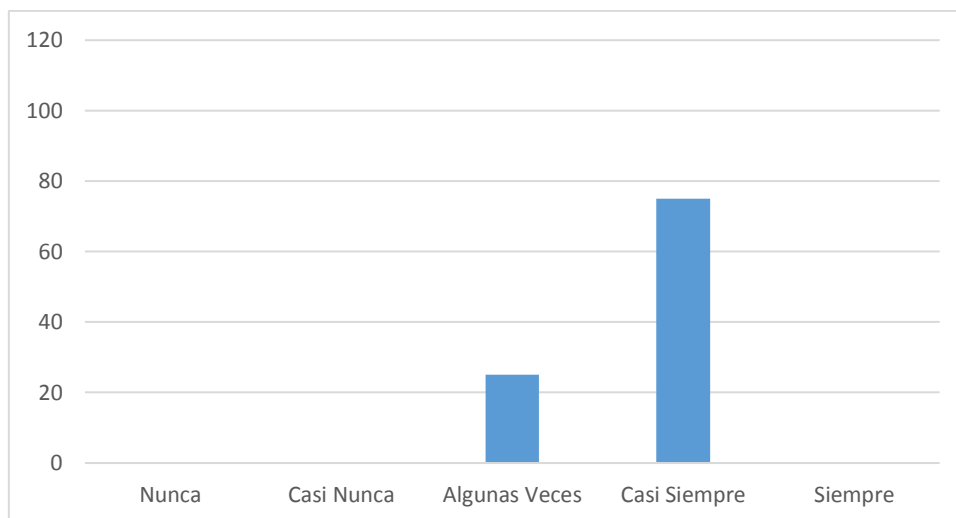
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de los trabajadores manifestó que siempre las decisiones importantes la toman los dueños o accionistas de la empresa.

Tabla 16

¿El dueño o su jefe inmediato, los motiva buscando su especialización en su desempeño laboral: así como busca innovar a través de su participación como trabajador?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	2	25
Casi Siempre	6	75
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 13**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

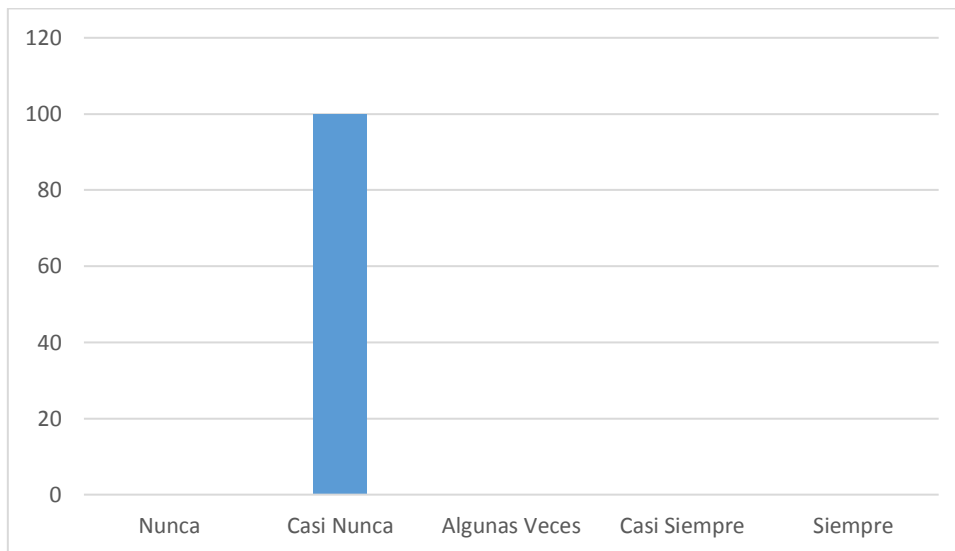
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante "El fogón de Lili", el 75% de los trabajadores encuestados manifestó que casi siempre se sienten motivados en busca de su especialización en su desempeño laboral, un 25% de los trabajadores manifestó que algunas veces.

Tabla 17

¿El dueño o su jefe inmediato, hace cumplir lo establecido sin considerar su opinión sobre algún problema o situación adversa?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	8	100
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 14**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

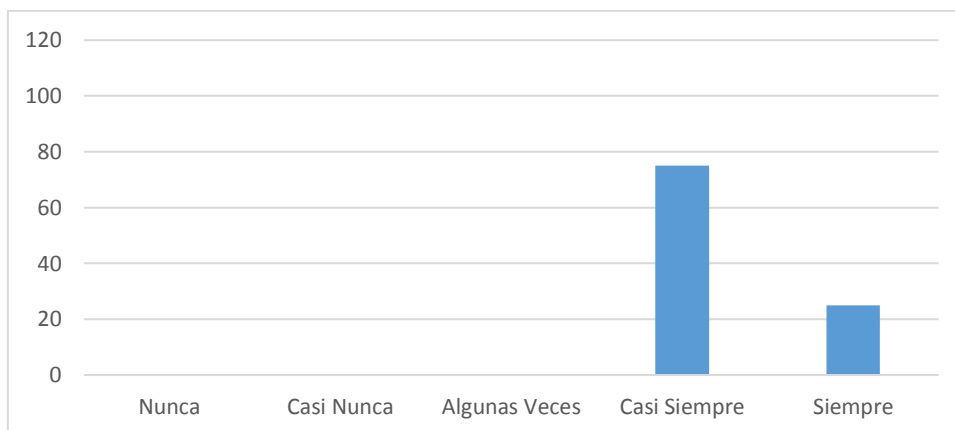
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que casi nunca hace cumplir lo establecido sin considerar su opinión sobre algún problema o situación adversa.

Tabla 18

¿El dueño o su jefe inmediato, delega autoridad y responsabilidad para que usted tome decisiones, en su puesto de trabajo o área de trabajo; cuando él no está?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	6	75
Siempre	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 15**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

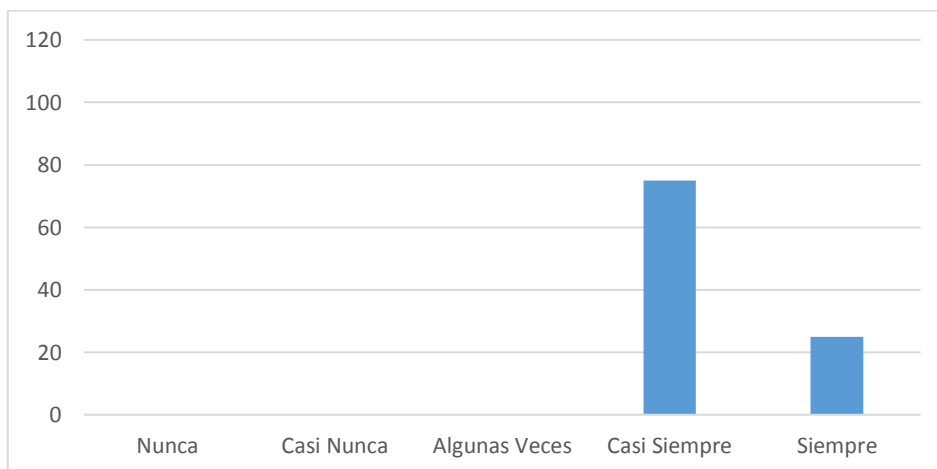
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 75% de trabajadores encuestados manifestó que casi siempre su jefe inmediato delega autoridad y responsabilidad para que tomen decisiones en su puesto de trabajo cuando él no está, el 25% manifestó que siempre se le delega autoridad y responsabilidad.

Tabla 19

¿El dueño o su jefe inmediato, delega autoridad y responsabilidad para que el equipo de trabajadores, tome decisiones, en su puesto de trabajo o área de trabajo, cuando él no está?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	6	75
Siempre	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 16**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

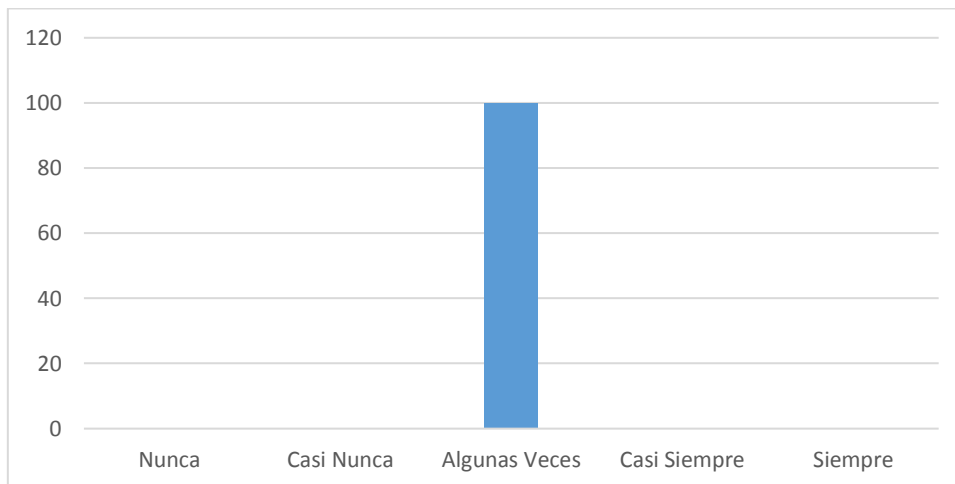
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 75% de trabajadores encuestados manifestó que casi siempre su jefe inmediato delega autoridad y responsabilidad para que el equipo de trabajadores tome decisiones cuando él no está, el 25% manifestó que siempre se le delega autoridad y responsabilidad al equipo de trabajo.

Tabla 20

¿La empresa, a través de su jefe o directamente, solicita a usted su opinión al momento de determinar los objetivos?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	8	100
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 17**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

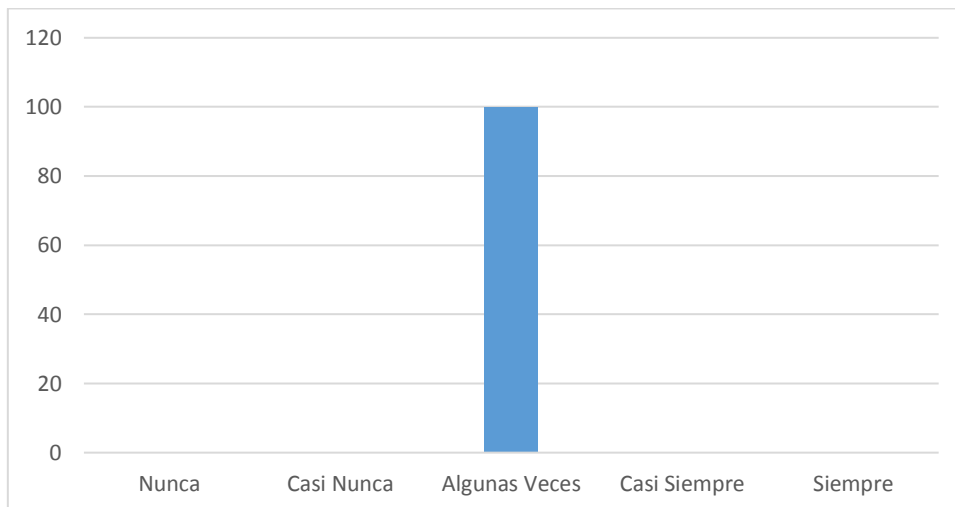
Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que algunas veces la empresa a través de su jefe o directamente solicita su opinión al momento de determinar los objetivos.

Tabla 21

¿La empresa, a través de su jefe o directamente, solicita a usted su opinión al momento de determinar las metas?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	8	100
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 18**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que algunas veces la empresa a través de su jefe o directamente solicita su opinión al momento de determinar las metas.

Tabla 22

¿Usted participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los sistemas de producción, ventas, finanzas, logística, etc.?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 19**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que siempre participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los sistemas de producción.

Tabla 23

¿Usted participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los procesos de producción, ventas, finanzas, logística, etc.?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021

**Figura 20**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que siempre participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los procesos de producción.

Tabla 24

¿Usted participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los procedimientos de producción, ventas, finanzas, logística, etc.?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 21**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que siempre participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los procedimientos de producción.

Tabla 25

Toda empresa actualmente tiene un logotipo, isotipo y nombre comercial. ¿Usted ha participado en el establecimiento de estos?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	8	100
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 22**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que nunca ha participa en el establecimiento del logotipo, isotipo y nombre comercial de la empresa.

Tabla 26

¿Usted comparte y practica los buenos hábitos que desarrolla la empresa, en su gestión empresarial?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 23**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que siempre comparte y participa los buenos hábitos que desarrolla la empresa, en su gestión empresarial.

Tabla 27

¿Usted comparte y participa de las festividades institucionales que identifican a la empresa, en su gestión empresarial?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 24**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que siempre comparte y participa de las festividades institucionales que identifican a la empresa.

Tabla 28

¿Usted comparte y participa activamente de ñas tradiciones institucionales que identifican a la empresa, en su gesti3n empresarial?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 25**

Fuente: Elaboraci3n propia.

Interpretaci3n:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fog3n de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifest3 que siempre comparte y participa activamente de las tradiciones institucionales que identifican a la empresa.

Tabla 29

¿Usted comparte y participa activamente de las creencias institucionales que identifican a la empresa, en su gestión empresarial?

NIVEL	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Siempre	0	0
Siempre	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2021.

**Figura 26**

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta respecto a la cultura organizacional del restaurante” “El fogón de Lili”, el 100% de trabajadores encuestados manifestó que siempre comparte y participa activamente de las creencias institucionales que identifican a la empresa.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a la cultura organizacional:

Los trabajadores manifestaron que el 100% (8) de ellos comparten y participan de los buenos hábitos, festividades, tradiciones y creencias institucionales, la cual nos permite conocer que existe nivel alto de cultura organizacional en el restaurante “El fogón de lili”. Ya que las decisiones están orientadas a resultado y esto es beneficioso tanto para la empresa como para los colaboradores ya que esto permite desarrollar un trabajo óptimo. Se corrobora con (Torres, Rojas, Díaz, 2020) quienes consideran que es importante que una empresa tenga una cultura y un clima adecuado ya que varios estudios han demostrado la influencia de estos factores en el funcionamiento de la organización.

5.2.2. Respecto a orientación a resultados:

Los trabajadores manifestaron que el 100% (8) de ellos perciben que las decisiones gerenciales que se ejercen en la empresa, son orientadas a los resultados que se desean lograr a largo plazo ya que se demuestra que existe un nivel alto en la participación de los colaboradores en el diseño, procedimientos y sistemas de producción de la misma. Es por eso que es importante que los trabajadores se sean personas eficientes en sus funciones ya que el éxito de una organización dependerá mucho de ellos. Se corrobora con (Solís, 2017), quien se mostró estar totalmente de acuerdo que el compromiso de los colaboradores tiene relación con el éxito de toda organización.

5.5.3 Respecto a la orientación a personas:

Los trabajadores manifestaron que el 75% (6) de ellos consideran casi siempre se le delega autoridad y responsabilidad para tomar decisiones en puestos o áreas de trabajo, esto indica un nivel alto en orientación a personas ya que existe claridad en los colaboradores de sus funciones, las metas y objetivos de la empresa. Esto a su vez genera seguridad y motivación en los colaboradores para desarrollar un trabajo eficiente en

beneficio de la empresa. Se corrobora con (Solís, 2017), quien considera que los la mayoría de colaboradores se encuentran de acuerdo al recibir el apoyo entre ellos, ya que poseen confianza sobre las destrezas de sus compañeros, ya que cuentan con labores que se pueden compartir y facilidades para resolver problemas en conjunto.

5.5.4 Respecto a la orientación a trabajo en equipo:

Los trabajadores manifestaron que el 100% (8) de ellos nunca han sido participe de la elaboración del plan operativo, de los diversos programas de la empresa, objetivos generales específicos, ya que también manifiestan que las decisiones importantes de la misma son tomadas por el dueño o accionistas, también el 100% (8) indican que nunca le hacen participar en la toma de decisiones ni son tomadas en cuenta sus sugerencias por parte de la empresa. En este aspecto nos muestra un nivel deficiente ya que se percibe que en el proceso de toma decisiones no hay participación de los trabajadores. Se debería considerar a los trabajadores para que puedan ser escuchados, ya que sus aportaciones podrían sumar para alcanzar el éxito de la empresa. Se corrobora (Becerra, Canova, 2018) quien considera que las relaciones jerárquicas influyen en el sentido de estima y es vital mantener un ambiente de trabajo cómodo ya que esto se verá reflejado en la motivación de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

- Concerniente al objetivo específico 01: Existe un alto nivel de cultura organizacional por parte de los trabajadores, ya que estos han manifestado sentirse identificados al participar y compartir de los valores, creencias, costumbres y tradiciones institucionales, con un nivel deficiente en lo que concierne a la participación de sus colaboradores en la elaboración objetivos y metas para la empresa.
- Concerniente al objetivo específico 02: Se ha logrado identificar que existe compromiso, por parte de los trabajadores ya que estos se orientan de la misión, visión y objetivos estratégicos que la empresa ha planteado para lograr su estabilidad, esto conlleva así realizar un trabajo eficiente. Por eso es importante que recalcar que se debería empezar a tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores para luego ser evaluadas ya que en este aspecto se aprecia un nivel deficiente.
- Concerniente al objetivo específico 03: Se ha podido determinar que existe un buen nivel de clima organización dentro de la empresa, el mismo que se ve reflejado en la motivación que se les brinda a sus colaboradores para su especialización y la innovación a través de su participación, considerando que le tiene que poner mayor atención a este aspecto.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Se recomienda a la propietaria del restaurant “El fogón de Lili”, a incentivar a que los trabajadores puedan ser participe al momento de tomar decisiones, y/o fijar metas y objetivos que se deberán cumplir a corto o largo plazo logrando así el éxito organizacional, obviamente que estas deberán ser evaluadas antes de ser tomadas, pero el simple hecho de que los trabajadores puedan sentirse escuchados generara motivación, liderazgo y ayudara así a que la culturar organizacional este aún mejor establecida dentro y fuera de la empresa.
- La empresa deber siempre de mantener este nivel de cultura organizacional, ya que esto le permitirá a que tanto sus trabajadores como sus clientes estén satisfechos.
- A los trabajadores, a mostrar siempre ese compromiso e identificación con la organización, ya que de ellos depende el éxito que se quiera lograr tanto personal como laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amoros, G., Cataño, P., Liñan, C., Rosell, M. (2019). Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout. (Tesis de maestría). Obtenido de:
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1562/2019_MAOD_P_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, P., Acosta, N. (2018). Evaluación de la Cultura Organizacional de la Empresa Joymind, Guayaquil. (Tesis de grado). Obtenido de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35020/1/ACOSTA%20DOMINGUEZ%20NORA%20%20%20AREVALO%20BUSTAMANTE%20PAMELA.pdf>
- Bances, E. (2019). Cultura Organizacional de la Empresa Leoncito S.R.L. (Tesis de grado). Obtenido de:
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/249/1/TI%20Bances%20Bances%20Final%20IC.pdf>
- Becerra, M., Canova F., (2018). La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima. (Tesis de licenciamiento). Obtenida de:
<file:///F:/TESIS%202021/ARTICULOS%20CIENTIFICOS/NACIONALES/NUEVOS/Gomez%20Mejia,%20Ruth%20Elizabeth.pdf>
- Carbajal, H. (2019). Cultura organizacional y calidad de servicio en el restaurante marisquería “Patty” en la ciudad de Trujillo. (Artículo científico). Obtenida de:
file:///F:/TESIS%202021/ARTICULOS%20CIENTIFICOS/NACIONALES/carbajalcontreras_heilin-si.pdf
- Chacón, L. (2020). Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo. (Tesis de Licenciamiento) Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51566/Chacon_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordeo, A., Llana, J. (2018). Cultura Organizacional: Su Importancia. (Tesis de grado). Obtenido de:
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14641/Angie%20Pamela%20Cordero%20Azalde_admPARCIAL.pdf;jsessionid=5690705B98A0BDCC87D0A8CD33CD7AE9?sequence=1
- Gómez, R. (2019). Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de Starbucks Zona Sur, Lima. (Tesis de licenciamiento). Obtenido de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1279/1/Gomez%20Mejia%20Ruth%20Elizabeth.pdf>

- Guerrero, M., (2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. (Artículo científico). Obtenida de:
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3491/3/document%20%2810%29.pdf>
- Ipanaque, J. (2018). Gestion de Calidad con el Uso de la Cultura Organizacional y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Restaurantes de la Ciudad de Huaraz. Obtenido de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21250/GESTION_CALIDAD_IPANAQUE_TACURI_JEAN_PIERE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, L. (2018). Diagnostico Sistemático de la Cultura Organizacional en una Empresa Procesadora de Alimentos. (Tesis de maestria) Obtenido de:
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/34948/u820933.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solís, C. (2017). Cultura Organizacional en el Restaurante Chili's, Lima Plaza Norte. (Tesis de Licenciamiento) Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22376/Solis_BCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M., Rojas, M., Diaz, S. Modelo de Cultura y Clima Organizacional en Restaurantes de la Ciudad de Medellin en Tiempos de Incertidumbre. (Artículo de revisión). Obtenido de:
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/5057/8/1007287050_2020.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

INSTRUCCIONES:

Este instrumento de la variable Cultura Organizacional fue elaborado y desarrollado por el auto Lujan (2019), en su investigación “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de las Mypes, del Sector Mueblerías de Chimbote 2019, la cual se utilizara sobre la variable Cultura Organizacional, en donde presenta 3 dimensiones de investigación: orientación al cliente, orientación a resultados, orientación a procesos con una escala de medición Likert, el cual tuvo una confiabilidad (alfa de cronbach del 0.80) la cual consta de 26 interrogantes.

Instrucciones: En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de afirmaciones acerca de la cultura organizacional de su empresa; por favor marque con un aspa (X) en los recuadros según la siguiente escala de alternativas:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1. Su empresa tiene una misión. ¿Su trabajo lo realiza orientándose en la misión?					
2. Su empresa tiene una visión. ¿Su trabajo lo realiza orientándose en la visión?					
3. ¿Su empresa, a largo plazo, tiene objetivos estratégicos, cuyos ejes guían el trabajo de toda la empresa, usted se orienta en estos objetivos para realizar su trabajo?					
4. ¿Al realizar su trabajo, lo hace guiándose de los valores que se han establecido para la gestión empresarial, en la empresa donde labora?					
5. ¿Usted, ha participado en la elaboración del Plan Operativo de su empresa?					
6. ¿Usted, ha participado en la elaboración del Presupuesto de su empresa?					
7. ¿Usted ha participado en la elaboración de los diversos programas de la empresa?					
8. ¿Usted ha participado en la fijación de los objetivos generales y específicos; y las metas de su empresa?					
9. ¿Usted ha participado en la evaluación de los objetivos y metas que la empresa ha establecido para el presente año?					
10. ¿Usted ha participado en la elaboración de los diversos programas de su empresa?					
11. ¿La empresa, lo hace participar en las decisiones y toma en cuenta sus sugerencias?					
12. ¿Las decisiones importantes lo toman los dueños o accionista de su empresa?					
13. ¿El dueño o su jefe inmediato, los motiva buscando su especialización en su desempeño laboral; así como busca innovar a través de su participación como trabajador?					
14. ¿El dueño o su jefe inmediato, hace cumplir lo establecido sin considerar su opinión sobre algún problema o situación adversa?					
15. ¿El dueño o su jefe inmediato, delega autoridad y responsabilidad para que usted tome decisiones, en su puesto de trabajo o área de trabajo; cuando él no está?					
16. ¿El dueño o su jefe inmediato, delega autoridad y responsabilidad para que el equipo de trabajadores, tome decisiones, en sus puestos de trabajo o áreas de trabajo; cuando él no está?					
17. ¿La empresa, a través de su jefe o directamente, solicita a usted su opinión al momento de determinar los objetivos?					
18. ¿La empresa, a través de su jefe o directamente, solicita a usted su opinión al momento de determinar las metas?					
19. ¿Usted participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los sistemas de producción, ventas, finanzas, logística, etc?					
20. ¿Usted participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los procesos de producción, ventas, finanzas, logística, etc?					
21. ¿Usted participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de los procedimientos de producción, ventas, finanzas, logística, etc?					
22. Toda empresa actualmente tiene un logotipo, isotipo y nombre comercial. ¿Usted ha participado en el establecimiento de éstos?					
23. ¿Usted comparte y participa los buenos hábitos que desarrolla la empresa, en su gestión empresarial?					
24. ¿Usted comparte y participa de las festividades institucionales que identifican a la empresa, en su gestión empresarial?					
25. ¿Usted comparte y participa activamente de las tradiciones institucionales que identifican a la empresa, en su gestión empresarial?					
26. ¿Usted comparte y participa activamente de las creencias institucionales que identifican a la empresa, en su gestión empresarial?					

Fuente: Lujan (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las Mypes, del sector mueblerías de Chimbote 2019*

Anexo 2: Turnitin

TURNITIN DE LA TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS
