



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA “BIENES Y SERVICIOS AYTON”, PUCALLPA,
2023**

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

**AUTOR
VARGAS SANTA MARIA, PERCY ALONSO**

ORCID: 0000-0002-5814-3384

**ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARÍAS**

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0083-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:00** horas del día **15** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34°, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA "BIENES Y SERVICIOS AYTON", PUCALLPA, 2023**

Presentada Por :
(1811142051) **VARGAS SANTA MARIA PERCY ALONSO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “BIENES Y SERVICIOS AYTON”, PUCALLPA, 2023 Del (de la) estudiante VARGAS SANTA MARIA PERCY ALONSO, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 11% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 20 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi madre.

A mis hermanos.

Agradecimiento

A mis verdaderos amigos, por su lealtad.

Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice de contenidos	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II: MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Hipótesis	14
III: METODOLOGÍA	15
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2 Población y muestra	15
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	19
3.5 Método de análisis de datos.....	19
3.6 Aspectos éticos	19
IV: RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43

ANEXOS	47
Anexo 1. Matriz de consistencia	47
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	48
Anexo 3. Validez del instrumento	50
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	59
Anexo 5. Consentimiento informado	60
Anexo 6. Documento de aprobación para realizar investigación	61
Anexo 7. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)	62

Lista de tablas

Tabla 1: Características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.....	21
Tabla 2: Características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.....	24
Tabla 3: Propuesta.s de mejora de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.	27

Lista de figuras

Figura 1. Se comparte los valores institucionales.	64
Figura 2. La organización está orientada al desarrollo humano.	64
Figura 3. La organización posee una cultura de fácil adaptación	65
Figura 4. La empresa emplea los procedimientos de sanción.	65
Figura 5. Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.	66
Figura 6. Emplea el uniforme adecuado en sus labores.	66
Figura 7. El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.	67
Figura 8. No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.	67
Figura 9. Se fomenta el aporte de ideas innovadoras.	68
Figura 10. Participa de la elaboración de planes de trabajo.	68
Figura 11. Se siente satisfecho de las labores que ejecuta.	69
Figura 12. Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.	69
Figura 13. Resuelve problemas de forma creativa.	70
Figura 14. Emprende sus actividades de forma proactiva.	70
Figura 15. El equipo posee actitud de liderazgo.	71
Figura 16. El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.	71
Figura 17. Participa en los talleres de capacitación.	72
Figura 18. Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades	72
Figura 19. Participa de la organización de eventos internos.	73
Figura 20. Es responsable con el cumplimiento de actividades.	73

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023. La metodología de investigación que se siguió se caracterizó por ser de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal, descriptivo y de propuesta. Se utilizó una población finita de 9 trabajadores de la microempresa en estudio. La muestra fue censal, se incluyó al 100,0% de la población. La técnica fue la encuesta y dos instrumentos validados por tres expertos. Respecto a la cultura organizacional, se recoge que los encuestados refieren que los valores interinstitucionales se comparten con poca frecuencia (44,4%); la empresa no tiene entre sus prioridades el desarrollo humano de sus trabajadores (55,5%); existen procedimientos de sanción (55,6%); la gerencia no se comunica adecuadamente (66,7%); existe limitación a participar en los planes de trabajo (44,4%). Respecto al desempeño laboral, los trabajadores se sienten poco satisfechos laboralmente (55,6%); realizan iniciativas con poca frecuencia (55,6%); participa en talleres de capacitación (66,7%) y participa en eventos internos (77,8%). Como conclusiones, la cultura organizacional que existe en la microempresa Bienes y Servicios Ayton se caracteriza por ser una cultura de resultados, impuesta por el liderazgo autócrata de su gerente. El comportamiento de la variable desempeño laboral, está limitado por la falta de motivación, principalmente por la falta de generación de confianza y participación; que, deviene del estilo de liderazgo de la gerencia.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral, microempresa, trabajador.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the characteristics of the organizational culture to improve the work performance of the employees of the company "Bienes y Servicios Ayton", Pucallpa, 2023. The research methodology followed was characterized as quantitative, non-experimental, transversal, descriptive and propositional. A finite population of 9 workers of the microenterprise under study was used. The sample was a census sample, 100.0% of the population was included. The technique used was the survey and two instruments validated by three experts. With respect to organizational culture, the respondents reported that inter-institutional values are infrequently shared (44.4%); the company does not have among its priorities the human development of its workers (55.5%); there are sanction procedures (55.6%); management does not communicate adequately (66.7%); there are limitations to participation in work plans (44.4%). Regarding job performance, workers feel little job satisfaction (55.6%); they carry out initiatives infrequently (55.6%); they participate in training workshops (66.7%) and participate in internal events (77.8%). As conclusions, the organizational culture that exists in the microenterprise Bienes y Servicios Ayton is characterized as a culture of results, imposed by the autocratic leadership of its manager. The behavior of the labor performance variable is limited by the lack of motivation, mainly due to the lack of trust and participation, which results from the management's leadership style.

Key words: organizational culture, work performance, microenterprise, worker.

I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existen aspectos dinamizadores que hacen que los mercados de bienes y servicios realicen transacciones cada vez más rápidas que, a su vez presionan una respuesta más rápida de las empresas, y que finalmente recae en los trabajadores, a quienes se exige el cumplimiento de sus funciones y productividad. Este escenario, genera a la empresa la necesidad de integrar a sus trabajadores y crear una cultura interior. Esta cultura, es la que se conoce como cultura organizacional, que son creencias y estilos de operatividad que los individuos de una determinada organización comparten y que los conducen a un desempeño laboral excepcional (Figuerola, 2015).

A nivel mundial, toda empresa, sin importar su tamaño debe tener una cultura organizacional; en la práctica, las empresas le restan importancia y es una de las principales carencias que no llegan a identificar. Se realizan importantes inversiones y preparación para sus actividades operativas y comerciales, pero luego recaen en problemáticas por falta de productividad y eficacia del recurso humano que afectan directamente al cliente y es por la falta de una cultura organizacional (Flores, 2020).

Las empresas, como bien sucede en todas partes del mundo, son el componente matriz de la actividad productiva, en consecuencia, generan empleo, bienes y servicios que consume la sociedad y satisfacen a su vez sus necesidades. Al igual que los individuos, cada empresa tiene su individualidad y esta es la cultura organizacional, como huella dactilar única, así cada empresa impulsa en la adaptación de esta cultura a los trabajadores que la integran, para el logro de los objetivos planteados (Martínez, et al. 2014).

Del mismo modo, así como la cultura organizacional va tomando asidero en las propias empresas con la creación de valores, creencias, costumbres y políticas, por otra parte, se va generando también influencia en los trabajadores, los que a su vez las adoptan y las traducen en altos niveles de desempeño, trabajo en equipo, desarrollo de habilidades, adaptación al cambio y una fuerte visión de empresa (Chiavenato, 2007).

A nivel nacional, en Lima, en un estudio realizado por Nureña (2020), muestra en sus conclusiones que existen en muchas empresas con bajos desempeños laborales, esto

debido a la carencia de estas por fomentar la integración y reconocimiento de sus trabajadores. Situación que limita el logro de los objetivos de la empresa, sobrecostos y rotación de personal, que afectan operativamente y la consecuente pérdida de participación en el mercado.

En Pucallpa, donde se realizó la investigación, el presente estudio se enfocó en la empresa “Bienes y Servicios Ayton EIRL”, que es una microempresa de personería jurídica que se desenvuelve en el rubro de la venta de repuestos de maquinaria pesada, ferretería y servicios generales a distintas empresas e instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa y que se caracteriza por una gerencia con estilo de liderazgo autócrata que se orienta únicamente a los resultados operativos y comerciales, descuidando el aspecto de desarrollo humano de sus trabajadores; situación que no motiva en ellos un alto desempeño. Por el contrario, no se estimula la creación de una cultura organizacional que integre y genere una mística de trabajo de la empresa y que a través de la confianza se motive al trabajador a dar mejores desempeños y contribuciones.

De acuerdo a lo expuesto, el enunciado o problema principal fue: ¿Cuál es la propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023? Como problemas específicos, se plantearon: ¿Cuáles son las características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023? y ¿Cuál es la propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023?

La investigación se justificó en conocer que aspectos caracterizan una cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas que a su vez pudieron representar un escenario de estímulo para motivar el desempeño laboral de los trabajadores. Como justificación teórica, la investigación permitió realizar la revisión de la literatura disponible en los repositorios universitarios y compararla con los resultados obtenidos, generando ampliar el conocimiento respecto al comportamiento de las variables. Como justificación metodológica, se comprobó la factibilidad del diseño de investigación adoptado para lograr los resultados de investigación esperados y como justificación práctica, la probabilidad de que las conclusiones y recomendaciones, sean útiles y de aplicación para la micro y pequeñas empresas (Galeano, 2019).

En tal sentido, se planteó como objetivo general: Determinar las características de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023 y como objetivos específicos: 1.- Describir las características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023; 2.- Describir las características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023 y 3.- Elaborar una propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Baque et al. (2023) en un artículo publicado en Scielo titulado *Estrategias para el fomento de la Cultura Organizacional en empresas situadas en el Cantón Quevedo*, cuyo objetivo fue establecer estrategias que eleven la cultura organizacional de las empresas del Cantón Quevedo para un mejor desempeño laboral. En esta investigación, la metodología científica que se siguió fue mixta, y se aplicó los métodos inductivo, deductivo, histórico-lógico, analítico-sintético. La población la conformaron 15 empresas y la muestra 15 gerentes y 60 colaboradores, a quienes se aplicaron el cuestionario validado por expertos y con uso de las técnicas de encuesta y guía de entrevistas. Luego de la investigación, los resultados permiten dar como conclusiones que se debe reforzar la filosofía empresarial, sobre todo el proceso comunicacional entre sus integrantes. Si bien existe actividades de capacitación, esta no cubre las expectativas de los trabajadores porque ellos requieren reconocimiento y esto dificulta alcanzar una cultura organizacional deseada. La investigación identificó como motivadores para alcanzar la eficiencia y eficacia: al trabajo en equipo, desarrollo personal, mejora de la calidad y productividad.

Reinoso y Pérez (2019) de España, en su artículo científico titulado *Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las pymes* cuyo objetivo principal fue realizar un estudio para determinar los factores de la cultura organizacional que tiene influencia en el desempeño laboral. La metodología científica que se siguió fue el enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional. La población muestral la conformaron 35 pymes. Para el recojo de datos se utilizó un instrumento denominado DACUM en la escala de Likert y como técnica la encuesta. Como conclusiones, se determinó la importancia de la actitud de los colaboradores para ofrecer un servicio a la altura de la expectativa del cliente; la importancia de la existencia de un clima laboral positivo como fuente motivadora del personal trabajador. Esto último tiene influencia en el aspecto competitivo porque permite que los trabajadores se adapten a posibles cambios con flexibilidad. Finalmente, se destaca la significancia entre las variables, debido la correlación existente.

Moreno (2020) de Ecuador, en su tesis *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables. La metodología científica que se siguió fue el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo y correlacional. La población la conformaron sus 69 trabajadores y la muestra se determinó estadísticamente: 50 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario validado por expertos en escala de Likert. Luego de la investigación, el autor concluyó que la empresa al ser de naturaleza familiar tiene características de organización vertical, donde incluso, algunas personas cercanas a algún integrante a la familia propietaria, adquiere y ejerce autoridad, aspecto que no favorece a la percepción de los trabajadores. Sin embargo, los propietarios son conscientes que deben reconocer el desempeño de sus trabajadores por lo promueve mecanismos organizativos. La investigación también concluye que los trabajadores rechazan el patriarcalismo y exigen mayor flexibilidad y confianza. El plan de capacitación que se aplicó no alcanzó las expectativas esperadas debido a que los trabajadores no respondieron por la desmotivación que experimentan.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Flores (2020) en su tesis *Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa de seguridad La Frontera SAC de la ciudad de Trujillo, 2018*, cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre las variables respecto a la empresa estudio de caso. La metodología científica que se siguió fue el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo-correlacional. La población muestral la conformaron 70 trabajadores de la empresa *La Frontera SAC*; los instrumentos fueron validados por expertos y aplicados mediante la técnica de encuesta. Los resultados de la investigación permitieron determinar que en la empresa se sigue una cultura tipo Clan y el desempeño en la mayoría de los trabajadores es medio-alto. Como conclusiones, el investigador sugiere que este tipo de cultura organizacional (tipo clan) debe acompañarse de una capacitación general para mejorar las percepciones y evitar sesgar o influir en el nivel de desempeño ya logrado.

Nureña (2020) en su tesis *Cultura organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de Diesel Silver EIRL Lima 2019* cuyo objetivo principal fue analizar la relación entre las variables en los trabajadores de esta empresa. La metodología científica que se siguió fue el nivel descriptivo-cualitativo. La población la conformaron 6 trabajadores y 52 clientes.

La técnica fue la entrevista y el instrumento la guía de entrevista la misma que fue validada por tres expertos. Según los resultados producto del focus group aplicado, se desprende que existe una correlación entre las variables de forma positiva, es decir a mejor percepción de la cultura organizacional de la empresa existe un mejor desempeño laboral. Como conclusiones se determinó que existe una cultura de competitividad que favorece también la productividad y al cliente en el nivel de servicio. Sin embargo, el nivel de comunicación presentó un nivel bajo para lo cual se sugiere establecer una estrategia de aplicación efectiva para su atención.

Gómez (2019) en su tesis *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks Zona Sur, Lima – 2019* cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre las variables en los trabajadores de esta empresa transnacional. La metodología científica que se siguió fue enfoque cuantitativo y nivel descriptivo- correlacional. La población la conformaron sus 36 trabajadores entre baristas y personal administrativo y la muestra por conveniencia fue de 20 trabajadores aplicándose mediante la técnica de encuesta dos instrumentos validados. Los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas de r de Pearson se interpretan como correlaciones positivas que permiten concluir que existe una alta percepción respecto a las dimensiones de contribución personal y trabajo en equipo.

2.1.3. Antecedentes locales o regionales

Miranda (2022) en su tesis *Clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho, 2022*, cuyo objetivo principal fue identificar la relación entre el clima de la empresa y la productividad de sus trabajadores. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y correlacional. La población fue de 279 empleados y la muestra determinada estadísticamente fue de 93 empleados de ambos sexos. La técnica fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. Como resultados, los índices de correlación que se obtuvieron permitieron determinar correlaciones positivas entre las dimensiones de las variables, lo que permitió concluir que existe una percepción adecuada de los trabajadores respecto a la cultura organizacional y lo motiva a dar el mejor esfuerzo para un desempeño esperado por la empresa.

Higinio (2020) en su tesis *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A., Huancayo 2020*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación

de las variables de esta empresa que se dedica al alquiler de maquinarias en el sector construcción y minería. Como metodología, esta investigación fue de tipo básica, cuantitativa, de nivel descriptivo y correlacional. La población muestral fue conformada por 126 trabajadores a quienes se aplicó como instrumento, un cuestionario de 25 preguntas en función a las dimensiones de las variables. En la investigación se obtuvieron como resultado correlaciones positivas que permiten concluir que los trabajadores no se sienten identificados con la empresa. Los encuestados afirman que no hay una cultura organizacional y la empresa no los considera. Respecto a lo último, el investigador sugiere realizar un análisis más profundo con alternativas cuya aplicación brinden una solución efectiva.

Rafael (2019) en su tesis *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba*, cuyo objetivo fue comprobar si existe correlación entre las variables. La metodología científica que se siguió fue enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional. La población la conformaron sus 40 trabajadores y la muestra por conveniencia fue de 36 trabajadores. Se aplicó dos instrumentos con 16 preguntas en escala de Likert, validados por expertos. Para el análisis de datos se utilizó las pruebas estadísticas de Rho de Spearman, que permitieron obtener las correlaciones entre las variables y sus dimensiones. Como conclusiones, las correlaciones se interpretan que existe una correspondencia positiva, es decir una cultura fuerte genera un mejor desempeño. Se desprende también un alto grado de asertividad que influye positivamente en el desempeño laboral, lo mismo sucede con la dimensión cultura de mercado y cultura emprendedora.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura organizacional

Definición.

Los valores y actitudes que las empresas se encarguen de difundir entre sus trabajadores definirán a la empresa como un conjunto y no como unidad de miembro. Hellriegel y Slocum (2009) afirman que: “la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo” (p. 318).

Chiavenato (2007) afirma que “...es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p. 206), a lo que agregamos que esto se debe, a que existe una filosofía de trabajo en la forma como se hacen las cosas, ímpetu y deseo de logro.

Para Gabini (2017) la cultura organizacional, se da cuando un grupo humano comparte creencias, valores, visión o patrones de comportamientos; aspectos esenciales que son el soporte para su duración en el tiempo y la diferencia, respecto a culturas de otras empresas que pudieran ser parecidas en algunas características, inclusive.

Funciones principales de la cultura organizacional

Gabini (2017) cita cinco funciones principales que pasamos a detallar:

- Elevar la seguridad y estabilidad del sistema social.
- Promover la adopción de un compromiso con la organización.
- Promover el sentido de identidad con la organización.
- Promover un modo de hacer las cosas.
- Guía los comportamientos.

Teoría de la Cultura organizacional

Para Denison (citado por Alvarez, 2017), la cultura organizacional está relacionada a las creencias, valores compartidos y políticas o principios aceptados por los miembros de la organizacional. Para el autor, es posible de identificar las características de la cultura organizacional, alguna de ellas está dada por formas de comunicación o por el uso de un uniforme, inclusive. Pero está ligada al cumplimiento de objetivos y a su vez a la gestión para lograrlos. Por esta razón define que los siguientes componentes: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad, Misión

Dimensiones e indicadores de la variable

D1. Identidad. Según Hellriegel y Slocum (2009) sostiene que: “lograr un buen acoplamiento entre los valores de la organización y de los empleados, requiere primero que el que desee ser contratado imagine lo que una organización aprecia, y segundo, que una que comparta sus valores personales” (p. 379). Estos preceptos son esenciales. La cultura se adopta voluntariamente y refuerza la integridad.

Indicadores:

- **Valores institucionales.** Para Hellriegel y Slocum (2009), los valores institucionales constituyen el marco que norma la conducta dentro de las organizaciones. Sus miembros se comprometen a su respecto y cumplimiento.
- **Filosofía.** Para Robbins & Judge (2017), representa el sentido de ética del marco conductual de la organización, la cual es compartida por cada miembro en su desempeño.

D2. Normatividad. Para Franklin y Krieger (2011) consideran que la normatividad es “el marco regulador con base en el cual, actúan tanto la organización como sus integrantes; determinan también -en gran medida- la cultura imperante en ella” (p. 370). La normatividad es importante porque constituye un código que rige la actuación ante determinados escenarios.

Indicadores:

- **Reglamento.** Se define como la herramienta que norma con carácter de obligatoriedad y disposición la forma de hacer el trabajo en la organización, (Franklin y Krieger (2011).

D3. Comunicación horizontal e interacciones. Arbaiza (2010) afirma “es la comunicación que se da entre los integrantes de un mismo grupo de trabajo, los cuales

pueden ser entre trabajadores del mismo nivel o gerentes del mismo nivel”, (pp. 292-293). En las organizaciones empresariales, el aspecto de la comunicación sufre continuos obstáculos, que limitan la toma de decisiones o el flujo de la información, que posteriormente tienen un impacto en la calidad de los resultados.

Indicadores:

- **Relaciones interpersonales.** Es el establecimiento del flujo de información entre los miembros de una organización o grupo humano, donde se garantiza tanto el origen como destino y el respectivo intercambio del mensaje, (Arbaiza, 2010).
- **Participación.** Referido a la libre participación de cualquier integrante de la organización, sin menoscabo de sus derechos de expresar sus ideas, puntos de vista, crítica y aporte, (Arbaiza, 2010).

D4. Contribución personal. Para Franklin y Krieger (2011) “...los empleados participantes estarán más comprometidos a poner en práctica los cambios planeados, y es más probable que generen la certeza de que funcionan correctamente que aquellos empleados que no han participado” (p. 422). En una cultura organizacional el intercambio y aporte fluye consecuentemente porque se tiene el precepto de desarrollo, cumplimiento y logro.

Indicadores:

- **Innovación.** Es el proceso actitudinal de contribuir voluntariamente con iniciativas de nuevas formas de hacer las cosas o plantear mejoras en beneficio de la organización, (Llanos & Bell, 2018).
- **Comunicación.** Es el componente para intercambiar ideas y aportes para mejorar procesos actuales con observaciones a procesos más funcionales, (Arbaiza, 2010).

2.2.2. Desempeño laboral

Definición.

Chiavenato (2017) sostiene que "... es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados" (p. 206). El desempeño se refiere a un nivel específico aceptado de capacidad de ejecutar determinadas tareas y funciones, y que es propio de una evaluación.

Para Willman & Velasco (2011), el desempeño es permisible de ser medido, porque se desea conocer en determinados momentos su efectividad. El desempeño laboral es una acción voluntaria para el desarrollo de determinadas tareas o funciones encomendadas al individuo.

El autor concluye que el desempeño laboral bien administrado, se convierte en una fortaleza para una organización empresarial.

Teoría del desempeño laboral

Teoría bifactorial de Frederick Herzberg

Esta teoría sostiene que existe dos conjuntos de necesidades de la persona: las necesidades higiénicas y las necesidades motivacionales. En el caso de las necesidades higiénicas si se descuidan traen insatisfacción. No pasa lo mismo con las necesidades motivacionales, porque si se dejan de dar, no generan insatisfacción sostenible. Por el contrario, si están presentes brindan satisfacción así tenemos al sueldo, retribución, relaciones personales, reconocimiento, etc, (Mori & Fernández, 2018). Herzberg, (citado por Mori & Fernández, 2018) proponen que para motivar a los individuos y realicen actividades productivas con iniciativa y control, se debe promover el trabajo enriquecedor, que consiste en pasar de la búsqueda de satisfacción de las necesidades higiénicas a las motivacionales, generando actividades interesantes y estimulantes en el trabajo.

Dimensiones e indicadores de la variable

D1. Satisfacción laboral. Es la percepción positiva que experimenta el individuo o trabajador respecto a su entorno y desempeño laboral dentro de su organización, (Mori & Fernández, 2018).

Indicadores:

- **Actitud hacia el trabajo.** Es la forma o manera de actuar positiva o negativa respecto al desempeño laboral, (Mori & Fernández, 2018)
- **Efectos del comportamiento.** Son las consecuencias de un determinado comportamiento respecto a un momento o situación dada, (Mori & Fernández, 2018)

D2. Trabajo en equipo. Es la estrategia organizativa que realizan los individuos para realizar mejor un trabajo, aplicando el menor esfuerzo y obteniendo la mayor contribución en ideas y colaboración entre sus miembros, (Higinio, 2020).

Indicadores:

- **Dirección.** Refiere el sentido de dirección del equipo humano, respecto al resultado que debe lograr. Refiere también las características de su cliente interno o externo, (Higinio, 2020).
- **Organización del trabajo.** Es la capacidad de orden y clasificación de los esfuerzos para obtener los resultados esperados en condiciones de calidad de recursos y tiempo, (Higinio, 2020).

D3. Capacitación. Es la estrategia para brindar conocimientos a los individuos o trabajadores en función a los requerimientos que exige el puesto que ocupan y los objetivos de la empresa, (Nureña, 2020).

Indicadores:

- **Actividades de eficiencia.** El indicador mide la relación de las características de la actividad respecto a los atributos de eficiencia de uso de tiempo, recursos, etc, (Nureña, 2020).
- **Retroalimentación.** El indicador mide las oportunidades de mejora que se desprenden de la experiencia o conocimiento recibido, (Nureña, 2020).

D4. Evaluación de desempeño. Es la práctica que permite identificar falencias y convertirlas en oportunidades de mejora respecto al desempeño de los individuos (Nureña, 2020).

Indicadores:

- **Habilidades organizativas.** Son las capacidades de orden y clasificación de las actividades o funciones desempeñadas, respecto a la carga y frecuencia de trabajo que recibe un trabajador, sin perjuicio de los tiempos de entrega, (Mori & Fernández, 2018).
- **Evaluación 360.** Es la técnica para evaluar el desempeño de un individuo en distintas dimensiones, (Mori & Fernández, 2018).

Marco conceptual

Actitud. Son juicios o percepciones positivas o negativas sobre escenarios, personas, (Flores, 2020).

Clima organizacional. Se trata de un fenómeno que ocurre dentro de la organización, media entre factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en modos de comportamiento, (Flores, 2020).

Comportamiento organizacional. Es referido al comportamiento de las personas o individuos dentro de la organización y que influye en el logro de los objetivos de la empresa, (Gómez, 2019).

Contribución personal. Es el valor agregado que el individuo genera al realizar una actividad, (Nureña, 2020).

Normatividad. Se define como el conjunto de acuerdos cuyo alcance es comprendido por todos los individuos, (Higinio, 2020).

Productividad laboral. Se refiere al aumento o disminución de los rendimientos del trabajo, capital u otro factor, (Gómez, 2019).

2.3. Hipótesis

En la presente tesis, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva, no fue propósito conocer la relación entre las variables en estudio, (Masgo, 2011).

III: METODOLOGÍA

3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo. En las investigaciones de nivel descriptivo tienen como principal propósito limitarse a describir el comportamiento de las variables en estudio (Galeano, 2019).

El tipo de investigación fue cuantitativa. Este tipo de investigaciones se caracterizan porque la información que se recoge de las fuentes es factible de cuantificarse y analizarse numéricamente (Monje, 2011).

El diseño de la investigación que se presenta fue no experimental, porque no fue necesario hacer cambios o experimentos en las variables, se recogieron los datos tal como se presentan en la realidad. El diseño también fue transversal porque el recojo de los datos fue en un momento único, no se requirió de volver a recoger data en otro día o situación y descriptivo, porque solo se tuvo como propósito verificar cual es el comportamiento de las variables en estudio (Sánchez, 2018).

Finalmente, el diseño de la investigación es de propuesta. Producto de la descomposición de las variables en dimensiones e indicadores para el análisis de los resultados recogidos; se producen hallazgos en la investigación que son problemáticas que limitan un adecuado comportamiento de las variables en estudio, motivo por el cual, el investigador puede proponer un plan de acción como alternativa de solución, (Lerma, 2016).

3.2 Población y muestra

Población

Son el conjunto de elementos con características similares que son el objeto de estudio para una investigación (Monje, 2011).

Para la presente tesis, la población se caracterizó por ser finita, es decir, tiene un número exacto, cuyo límite es conocido; y fue conformada por nueve trabajadores de la microempresa Bienes y servicios Ayton EIRL, del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

Muestra

La muestra de una investigación es el sub conjunto de todos los elementos que conforman la población seleccionado para ejecutar los instrumentos de investigación, (Monje, 2011). Para la presente tesis, el investigador tomó por conveniencia para realizar la investigación al 100,0% de la población por la factibilidad de contactar con todos los trabajadores y obtener resultados integrales.

3.3 Variables. Definición y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Cultura organizacional	Trice y Beyer (1993) citado por Hellriegel y Slocum (2009) determinan que: “La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo” (p. 378).	La variable capacitación se mide a través de un cuestionario de preguntas formuladas en función a las dimensiones: Identidad, normatividad, comunicación horizontal y contribución personal y sus indicadores definidos.	Identidad	Valores institucionales	1. Se comparte los valores institucionales.	Ordinal (Lickert)
				Filosofía	2. La organización está orientada al desarrollo humano.	
					3. La organización posee una cultura de fácil adaptación	
			Normatividad	Reglamento	4. La empresa emplea los procedimientos de sanción.	
					5. Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.	
					6. Emplea el uniforme adecuado en sus labores.	
			Comunicación horizontal	Relaciones interpersonales	7. El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.	
				Participación	8. No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.	
			Contribución personal	Innovación	9. Se fomenta el aporte de ideas innovadoras	
				Conocimiento	10. Participa de la elaboración de planes de trabajo.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Chiavenato (2007) dice: “Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p. 206)	La variable capacitación se mide a través de un cuestionario de preguntas formuladas en función a las dimensiones: Satisfacción laboral, trabajo en equipo, capacitación y evaluación del desempeño y sus indicadores definidos.	Satisfacción laboral	Actitud hacia el trabajo	1. Se siente satisfecho de las labores que ejecuta	Ordinal (Lickert)
					2. Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.	
				Efectos del comportamiento	3. Resuelve problemas de forma creativa.	
					4. Emprende sus actividades de forma proactiva.	
			Trabajo en equipo	Dirección	5. El equipo posee actitud de liderazgo.	
				Organización del trabajo	6. El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.	
			Capacitación	Actividades de eficiencia	7. Participa en los talleres de capacitación.	
				Retroalimentación	8. Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades	
			Evaluación del desempeño	Habilidades organizativas	9. Participa de la organización de eventos internos.	
				Evaluación 360	10. Es responsable con el cumplimiento de actividades.	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Para Galeano (2019), las técnicas con los procedimientos válidos para realizar una investigación científica.

Instrumentos. En la investigación se diseñó dos cuestionarios: de 10 preguntas cada uno en función a las variables y validado por tres expertos en ciencias administrativas. Asimismo, se aplicó el procedimiento de fiabilidad a través de la prueba alfa, obteniéndose el valor de 1.0391, lo cual otorga gran fiabilidad al uso del instrumento, (Galeano, 2019).

3.5 Método de análisis de datos

El plan de análisis que se siguió consistió en procesar los datos recogidos de la muestra poblacional de 9 trabajadores los cuales luego fueron materia de análisis descriptivo y comparado con la revisión bibliográfica contenida en esta tesis para establecer la similitud o contraste, que posteriormente fueron el asidero para formular las conclusiones y recomendaciones. Se utilizaron los programas informáticos de Microsoft Word para la redacción del informe; Microsoft Excel para la tabulación de los datos; PDF para la presentación de la tesis final; Microsoft Power Point para la elaboración de las diapositivas y el uso del Turnitin para verificar la posible similitud, (Sánchez, 2018).

3.6 Aspectos éticos

- *Principio de justicia*

Se puso a buen recaudo con las debidas precauciones cualquier indicio de injusticia en la realización de la presente tesis.

- *Principio de integridad científica*

La investigación fue en todo momento íntegra y honesta.

- *Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad*

En todo el proceso de la investigación, se trabajó protegiendo el medio ambiente, evitando al mínimo la impresión de papel y tintas de impresora.

- ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***

A cada trabajador parte de la muestra poblacional, se le explicó el propósito de la investigación y su participación fue voluntaria.

- ***Principio de protección a las personas***

Las respuestas obtenidas de los instrumentos fueron utilizados solo con fines del estudio y no se usarán con malicia, beneficio propio o por otras personas ajenas al estudio.

- ***Principio de beneficencia y no maleficencia***

En todo momento de la investigación, se buscó maximizar beneficios a favor de la investigación, pero sin perjuicio de los derechos de los participantes.



IV: RESULTADOS

Objetivo específico 1: Describir las características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Tabla 1:

Características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Se comparte los valores institucionales.	n	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	2	22.22
Algunas veces	2	22.22
Pocas veces	4	44.44
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

La organización está orientada al desarrollo humano.	n	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	2	22.22
Algunas veces	1	11.11
Pocas veces	5	55.56
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

La organización posee una cultura de fácil adaptación	n	%
Siempre	3	33.33
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	4	44.44
Pocas veces	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

La empresa emplea los procedimientos de sanción.	n	%
Siempre	5	55.56
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	2	22.22
Casi nunca	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa.

...Continúa

Tabla 1:

Características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	3	33.33
Casi nunca	2	22.22
Nunca	4	44.44
Total	9	100.00

Emplea el uniforme adecuado en sus labores.	n	%
Siempre	7	77.78
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	22.22
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.	n	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	6	66.67
Casi nunca	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.	n	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	5	55.56
Casi nunca	2	22.22
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa.

...Continua

Tabla 1:

Características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Se fomenta el aporte de ideas innovadoras	n	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	4	44.44
Algunas veces	3	33.33
Casi nunca	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Participa de la elaboración de planes de trabajo.	n	%
Siempre	3	33.33
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	4	44.44
Casi nunca	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa.

Objetivo específico 2: Describir las características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Tabla 2:

Características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Se siente satisfecho de las labores que ejecuta.	n	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	5	55.56
Pocas veces	2	22.22
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.	n	%
Siempre	3	33.33
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	5	55.56
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Resuelve problemas de forma creativa.	n	%
Siempre	3	33.33
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	5	55.56
Pocas veces	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Emprende sus actividades de forma proactiva.	n	%
Siempre	3	33.33
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	4	44.44
Casi nunca	2	22.22
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Resultados de aplicación de cuestionario a los trabajadores.

...Continúa

Tabla 2:

Características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

El equipo posee actitud de liderazgo.	n	%
Siempre	2	22.22
Casi siempre	4	44.44
Algunas veces	1	11.11
Casi nunca	2	22.22
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.	n	%
Siempre	2	22.22
Casi siempre	2	22.22
Algunas veces	4	44.44
Casi nunca	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Participa en los talleres de capacitación.	n	%
Siempre	6	66.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	11.11
Casi nunca	1	11.11
Nunca	1	11.11
Total	9	100.00

Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades	n	%
Siempre	6	66.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	11.11
Casi nunca	0	0.00
Nunca	2	22.22
Total	9	100.00

Nota: Resultados de aplicación de cuestionario a los trabajadores.

...Continúa

Tabla 2:

Características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Participa de la organización de eventos internos.	n	%
Siempre	7	77.78
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	11.11
Casi nunca	1	11.11
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Es responsable con el cumplimiento de actividades.	n	%
Siempre	6	66.67
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	2	22.22
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Resultados de aplicación de cuestionario a los trabajadores.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Tabla 3:

Propuestas de mejora de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
- Valores institucionales.	- No se comparte los valores institucionales.	- Carencia de una cultura organizacional.	- Desempeño del personal sin objetivo empresarial.	- Formar, practicar una cultura organizacional participativa.	Gerencia general. Recursos humanos.
- Reglamentos y normas.	- No se comunican las actualizaciones del reglamento interno	- Falta de políticas de recursos humanos formales.	- Insatisfacción laboral. - Bajos desempeños - Falta de motivación.	- Establecer políticas y procedimientos de recursos humanos y difundir.	Gerencia general. Recursos humanos.
- Relaciones interpersonales, - Participación	- Poca apertura de la gerencia para el diálogo. - No se integra al colaborador a participar de los planes de trabajo.	- Gerencia con liderazgo autocrático. - Falta de políticas de desarrollo del personal.	- Falta de confianza y comunicación limitada al interior de la empresa. - Comunicación informal, malestar.	- Mejorar el nivel de comunicación gerencial. - Generar confianza y niveles de estímulo.	Gerencia general. Recursos humanos.
- Actitud hacia el trabajo.	- Insatisfacción laboral.	- No se promueve un clima laboral positivo.	- Bajo desempeño, - Rotación de personal.	- Implementar plan de motivación laboral.	Gerencia general. Recursos humanos.

V. DISCUSIÓN

Este estudio fue realizado con la finalidad de conocer las características de la cultura organizacional de la micro y pequeña empresa “Bienes y servicios Ayton” y el desempeño laboral de sus trabajadores. En función de los resultados recogidos en la investigación, respecto al objetivo específico 1, Describir las características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023, se analizan los siguientes enunciados de la tabla 1:

- Se comparte los valores institucionales. Donde los encuestados refieren que pocas veces (44,4%) han existido oportunidades que la gerencia o entre colaboradores se ha tratado el tema de cultura organizacional, por lo que representa una oportunidad de mejora su difusión. Este resultado tiene similitud con la investigación de Baque et al. (2023), que concluye que en escenarios donde no se comparte los valores institucionales, se dificulta lograr la cultura organizacional deseada. Estas situaciones se generan por la falta de voluntad de la gerencia.
- La organización está orientada al desarrollo humano. El 55,5% de los encuestados considera que es muy relativo, puesto que el sentido de la organización es más comercial; muy poco ha existido actividades de desarrollo del personal. Este resultado contrasta con la investigación de Reinoso y Pérez (2019), que concluye que toda empresa que tiene una cultura organizacional tiene una orientación al desarrollo del capital humano. En la práctica, esta situación se origina porque las políticas propias de las empresas están orientadas a los resultados comerciales.
- La organización posee una cultura de fácil adaptación. Los encuestados consideran que algunas veces (44,4%) ha existido. Por el contrario, existe poca adaptación al cambio y es una oportunidad de mejora que debe explotarse. Este resultado tiene similitud con la investigación de Moreno (2020), porque concluye que la carencia de una cultura organizacional desmotiva al trabajador y no se genera los escenarios para la adaptación a los cambios que una empresa siempre debe soportar para mantener su posición en el mercado.

- La empresa emplea los procedimientos de sanción. La investigación recoge que siempre (55,5%). Esto representa que, para efectos de realizar medidas correctivas, la empresa ha optado por procedimientos de sanción, aspecto que los trabajadores no consideran equitativo respecto a procedimientos de reconocimiento laboral. Este resultado tiene similitud con la investigación de Flores (2020), porque parte de una cultura es también ejercer la autoridad para orientar al miembro de la organización a seguir las buenas prácticas.
- Se comunican las actualizaciones del reglamento interno. El 44,4% de los encuestados, que representa la mayoría, indican que la empresa no comunica las actualizaciones que realiza al reglamento interno, lo cual consideran que no es transparente este proceder y que genera malestar. Este resultado contrasta con las conclusiones de Flores (2020), puesto que una empresa que tiene una identidad, es transparente en su proceder con los colaboradores.
- Emplea el uniforme adecuado en sus labores. Los colaboradores encuestados indicaron que siempre (77,7%) cumplen con la indicación de utilizar adecuadamente el uniforme asignado, el cual brinda una imagen adecuada al cliente. Este resultado tiene similitud con la investigación de Nureña (2020) que concluye que en una cultura organizacional, el colaborador mantiene su compromiso con los propósitos de la organización.
- El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores. Los colaboradores encuestados (66,7%) indica que algunas veces la gerencia fomenta una comunicación cercana con el personal. Ellos aprecian un liderazgo autocrático, que, por su naturaleza, se caracteriza de una comunicación limitada. Este resultado contrasta con la investigación de Flores (2020) porque en una cultura organizacional, la comunicación interpersonal representa un gran soporte.
- No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno. El personal trabajador, considera que algunas veces (55,5%) ha sido posible poder entablar

una comunicación para manifestar alguna sugerencia sobre el trabajo con la gerencia. Este resultado contrasta con la investigación de Gómez (2019), que concluye que en una cultura organizacional existe las condiciones para una gerencia de puertas abiertas y un clima positivo de trabajo.

- Se fomenta el aporte de ideas innovadoras. El 44,4% de los trabajadores encuestados, indican que la gerencia da apertura cuando se presentan ideas o aportes innovadores para mejorar de las operaciones comerciales. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Gómez (2019), porque en una organización se debe generar condiciones para expresar ideas y participar libremente.
- Participa de la elaboración de planes de trabajo. La mayoría, conformada por el 44,4% de los trabajadores, indican que no se han brindado oportunidades para participar en los planes de trabajo de rutina. Estos resultados contrastan con la investigación de Miranda (2022), que concluye que las empresas con cultura organizacional tienen como propósito facilitar la participación con equipos de trabajo de alto desempeño para desarrollar al capital humano.

En función de los resultados recogidos en la investigación, respecto al objetivo específico 2: Describir las características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023, se analizan los siguientes enunciados de la tabla 2:

- Se siente satisfecho de las labores que ejecuta. La mayoría de los encuestados (55,6%), indicaron que algunas veces experimentan satisfacción laboral, aunque consideran que pueden mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo. Este resultado guarda similitud con la investigación de Higinio (2020), que identifica como raíz de la desmotivación e insatisfacción la carencia de una cultura organizacional en la empresa. Directamente, indica que limita alcanzar altos desempeños. En la realidad local, es común apreciar los niveles de insatisfacción en la pequeña empresa, esto no solo debido a una falta de de atención al desarrollo

laboral de parte de la gerencia, sino también a culturas débiles, donde la supremacía la pudiera tener un grupo de trabajadores que imponen sus intereses.

- Toma la iniciativa ante situaciones no programadas. El 55,6% de los encuestados indica que algunas veces opta por iniciativas para superar situaciones no programadas, esto en función a atender a los clientes. Estos resultados contrastan con la investigación de Rafael (2019), que identificó que los buenos desempeños se basan en forjar una cultura de alto desempeño y cultura organizacional. En efecto, los trabajadores “salvan” la responsabilidad en atención a que existe una relación laboral, pero no son propios de una motivación que debería de provenir de una “forma de trabajo de la empresa” que en buen romance es la cultura organizacional.
- Resuelve problemas de forma creativa. La mayoría de los encuestados (55,6%) indica que algunas veces al tomar iniciativas opta por el ingenio, aunque manifiesta no encontrarse motivado. Este resultado encuentra similitud con la investigación de Higinio (2020), que identifica y señala los síntomas de falta de una cultura organizacional en las organizaciones, como por ejemplo, bajos desempeños y desmotivación. Esto se conoce como la falta de compromiso con la empresa. Esto nos permite inferir que la motivación es más importante de lo que parece ser. La motivación puede “encender” la mejor contribución del personal trabajador al desempeñar con agrado y satisfacción su trabajo.
- Emprende sus actividades de forma proactiva. En la investigación se identificó que algunas veces el 44,4% de los trabajadores logra emprender acciones por iniciativa propia, que pueden ser el ordenamiento de las áreas de trabajo, comunicación con los clientes o planificación de algunas tareas. Este resultado contrasta con la investigación de Reinoso y Pérez (2019) en donde concluye que es necesario la implementación de acciones que favorezcan un clima laboral positivo, el mismo que constituye un soporte para generar mejores desempeños y sobre todo mejor actitud en los trabajadores para excelentes contribuciones a la empresa y sus clientes.

- El equipo posee actitud de liderazgo. Efectivamente, el 44,4% de los trabajadores encuestados indicaron que con frecuencia, poseen actitud de liderazgo, que les facilita tomar decisiones ante la falta de indicaciones o motivaciones gerenciales a fin de asegurar la operatividad de la empresa. Este resultado guarda similitud con la investigación de Nureña (2020), porque el investigador sostiene que el liderazgo es propio de una cultura de competitividad. En la realidad, sucede así, es el colaborador que debe improvisar con decisiones propias en base a sus habilidades y percepciones para valorarse laboralmente frente a su empleador, corriendo riesgos de ser lo contrario o cometer un error.
- El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos. El investigador recoge que el 44,4% de los trabajadores a gerencia eventualmente es participativa, es decir realiza el despliegue de los objetivos. Aspecto que permite inferir que corresponde al estilo de liderazgo de la gerencia, pero que no debería ser producto de carencias comunicacionales. El resultado guarda similitud con la investigación de Flores (2020), donde el investigador concluye que la falta de comunicación afecta la motivación y el desempeño de los trabajadores. Esta, probable situación en la empresa debe ser superada, la comunicación debe ser un aliado y estrategia para generar sinergias orientadas a un trabajo en equipo coordinado.
- Participa en los talleres de capacitación. La mayoría del personal encuestado (66,7%) de la empresa en estudio, indica que siempre participa de las actividades de capacitación, aunque desean que sean en mayor número porque necesitan conocer nuevos procesos, hacer mejoras y tener mejor performace respecto a la competencia. Este resultado guarda relación con la investigación de Baque et al. (2023), que resalta el hecho de existir un plan de capacitación, pero sugiere alinearlos a las necesidades específicas de los puestos de trabajo para potenciar las capacidades y el desarrollo de habilidades.
- Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades. La mayoría de los trabajadores (66,7%) reconoce que las capacitaciones le permiten tener más

oportunidades porque potencia su perfil personal y profesional y también más empleables. El resultado, tiene similitud con la investigación de Baque et al. (2023) porque concluye que estas actividades de traslado de conocimiento, abre las posibilidades de generar mejores desempeños, eficacia y eficiencia de los trabajadores.

- Participa de la organización de eventos internos. El investigador recoge que el 77,8% de los trabajadores siempre participa de los eventos internos, al igual que las capacitaciones, porque tiene interés de mejorar sus desempeños. El resultado al ser comparado con la investigación de Flores (2020), guarda similitud porque refuerza la cultura organizacional que se caracteriza por motivar mejores desempeños a través de políticas internas para motivar la competitividad.
- Es responsable con el cumplimiento de actividades. La investigación recoge que el 66,7% de los trabajadores se considera responsable de su desempeño laboral en la empresa, frente a todas las limitaciones y desmotivaciones que pueda experimentar. El resultado, al ser comparado con la investigación de Reinoso y Pérez (2019) guarda similitud, porque es uno de los propósitos de compartir una cultura organizacional entre todos los trabajadores, generar y compartir comportamientos favorables como la actitud, clima laboral positivo, motivación a la innovación y entre otras ventajas, también favorece la relación con el cliente.

Finalmente, en función a los hallazgos de la investigación se considera que es posible formar una cultura organizacional y de confianza, percepción que se desprende de las respuestas de los trabajadores de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, y como consecuencia un desempeño laboral positivo. En tal sentido, la investigación propone un plan de mejora (tabla 3) que recoge estos hallazgos que deberán ser atendidos mediante el plan de acción.

PLAN DE MEJORA DE LA MICROEMPRESA: BIENES Y SERVICIOS AYTON EIRL.

1. Datos generales

Razón social	Bienes y servicios Ayton EIRL
RUC	20610160281
Inicio de actividades	1 de noviembre del 2022
Actividad comercial	Venta de productos de repuestos y ferretería, servicios generales.
Gerente general	Martin Paúl Stapleton La Torre.
Dirección	Jr. Revolución 320, Callería, Coronel Portillo, Ucayali.
Ciudad	Pucallpa.

2. Misión

Somos una empresa 100% de la amazonía peruana dedicada a la venta de repuestos de maquinaria pesada y artículos de ferretería, estamos orientados a brindar las mejores soluciones de forma, segura y sobre todo eficaz a nuestros clientes.

3. Visión

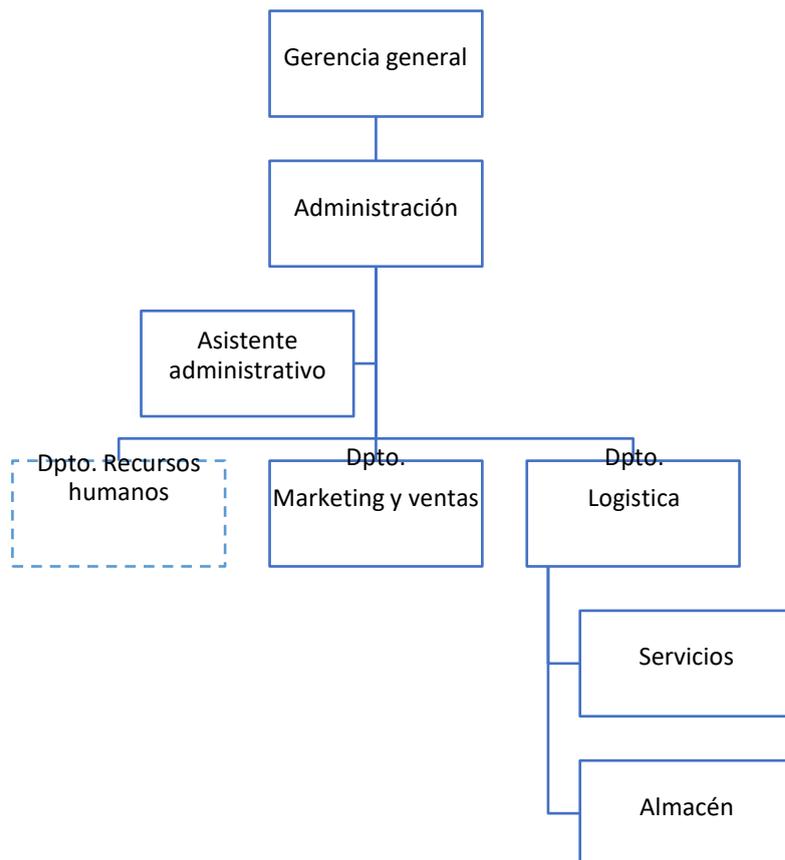
Ser la mejor empresa de la amazonía peruana en la distribución de repuestos de maquinaria pesada y ferretería; satisfacer de manera eficaz a nuestros clientes y superar sus expectativas.

4. Objetivos

Generar una cultura organizacional que genere una identidad empresarial y dote de seguridad e integridad al recurso humano de la empresa.

5. Organigrama

Bienes y servicios Ayton EIRL



6. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
<ul style="list-style-type: none"> - Valores institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se comparte los valores institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Carencia de una cultura organizacional.
<ul style="list-style-type: none"> - Reglamentos y normas. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se comunican las actualizaciones del reglamento interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de políticas de recursos humanos formales.
<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales, - Participación 	<ul style="list-style-type: none"> - Poca apertura de la gerencia para el diálogo. - No se integra al colaborador a participar de los planes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia con liderazgo autocrático. - Falta de políticas de desarrollo del personal.
<ul style="list-style-type: none"> - Actitud hacia el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se promueve un clima laboral positivo.

7. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
- Valores institucionales.	- No se comparte los valores institucionales.	- Formar, practicar una cultura organizacional participativa.
- Reglamentos y normas.	- No se comunican las actualizaciones del reglamento interno	- Establecer políticas y procedimientos de recursos humanos y difundir.
- Relaciones interpersonales, - Participación	- Poca apertura de la gerencia para el diálogo. - No se integra al colaborador a participar de los planes de trabajo.	- Mejorar el nivel de comunicación gerencial. - Generar confianza y niveles de estímulo.
- Actitud hacia el trabajo.	- Insatisfacción laboral.	- Implementar plan de motivación laboral.

8. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
- Formar, practicar una cultura organizacional participativa.	Gerencia Administración	S/.2,500.00	- Internet - Proyector	Permanente
- Establecer políticas y procedimientos de recursos humanos y difundir.	Gerencia Administración	S/.2,500.00	- Internet - Proyector	Permanente
- Mejorar el nivel de comunicación gerencial. - Generar confianza y niveles de estímulo.	Gerencia Administración Personal	S/. 2,000.00 S/.1,000.00	- Internet	Permanente
- Implementar plan de motivación laboral.	Gerencia Administración Personal	S/.3,000.00	- Internet	Permanente

9. Cronograma de actividades

Inicio: Segundo trimestre del año 2024.

N	Estrategias	Inicio	Término	Abril 2024				Mayo 2024				Junio 2024				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	- Formar, practicar una cultura organizacional participativa.	01/04/2024	31/06/2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	- Establecer políticas y procedimientos de recursos humanos y difundir.	01/04/2024	31/06/2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	- Mejorar el nivel de comunicación gerencial. - Generar confianza y niveles de estímulo.	01/04/2024	31/06/2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	- Implementar plan de motivación laboral.	01/04/2024	31/06/2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

10. Presupuesto del plan de mejora

Estrategia	Meta	Responsable	Abril				Mayo				Junio				Ppto. S/.
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
- Formar, practicar una cultura organizacional participativa.	100,0%	Gerencia Administración	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.2,500.00
- Establecer políticas y procedimientos de recursos humanos y difundir.	100,0%	Gerencia Administración	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.2,500.00
- Mejorar el nivel de comunicación gerencial. - Generar confianza y niveles de estímulo.	100,0%	Gerencia Administración Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.3,000.00
- Implementar plan de motivación laboral.	100,0%	Gerencia Administración Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.3,000.00

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la cultura organizacional que existe en la microempresa en estudio se caracteriza por ser una cultura de resultados, impuesta por el liderazgo autócrata de su gerente, es decir, solo orientada a las operaciones y resultados de la actividad comercial que se realiza, dejando de lado el desarrollo de los colaboradores por falta de establecimiento de políticas de recursos humanos que fomente la importancia de mantener una identidad cultural empresarial.

Se concluye que el desempeño laboral está limitado por la falta de motivación principalmente y la generación de confianza; que, se deviene del estilo de liderazgo de la gerencia. En consecuencia, el ambiente laboral no genera las condiciones que motiven al personal a dar la “milla extra”: mejorar la actitud al trabajo con iniciativa e innovación, porque la política laboral solo exige el resultado operativo sin fomentar el bienestar laboral.

Se concluye que es posible formar una cultura organizacional y de confianza, percepción que se desprende de la investigación a los trabajadores de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, y en consecuencia un desempeño laboral positivo; en tal sentido, la investigación propone un plan de mejora que recoge los hallazgos que deberán ser atendidos mediante el plan de acción propuesto.

VII. RECOMENDACIONES

Según el tipo de cultura organizacional, se recomienda que la empresa refuerce el compromiso con su organización a través de la lealtad y trabajo eficiente. Es necesario comprender que el trabajador siempre esperará un intercambio como, por ejemplo, seguridad e integración de parte de la empresa.

Implementar actividades motivacionales, como encuentros de confraternidad, congresos internos y otros, que refuercen los valores institucionales de la organización, para mejorar la integración y los desempeños laborales. Beneficiará a la empresa con trabajadores con actitud, proactividad, iniciativa y calidad de resultados.

Implementar el plan de mejora propuesto.

Beneficio: Generar una cultura organizacional genuina, liderado por las gerencias, beneficia que se construya una identidad empresarial. La misma que servirá como espíritu de trabajo que sus colaboradores adoptarán.

Aporte: La cultura organizacional genera una mística de trabajo y refuerza la integración del colaborador con su empresa.

REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Álvarez, A. (2017). Las dimensiones de la cultura organizacional de las mypes del sector textil en Lima según la teoría de Denison (Trabajo de investigación de bachillerato). Universidad ESAN, Lima.
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1209>
- Baque, L. K.; Álvarez, L. K.; Izquierdo, A. M. (2023). Estrategias para el fomento de la Cultura Organizacional en empresas situadas en el Cantón Quevedo. Revista Conrado, 19(94), 472-480.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3372/3218>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (10ª ed.). México: McGraw-Hill
- Franklin, E.; Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional. México: Person
- Figuerola, L. (2015). Relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental. Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología Organizacional. Guatemala de la Asunción. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuerola-Leyvi.pdf>
- Flores, F. (2020). Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa de seguridad La Frontera SAC de la ciudad de Trujillo, 2018. [Tesis para grado de maestría, Universidad Privada del Norte],
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24175/Flores%20Urbina%2c%20Fernando%20Fidel.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gabini, S. (2017). Cultura organizacional: una puesta al día. Revista de Psicología GEPU, 8(2), 155-178. <http://hdl.handle.net/11336/70074>

- Galeano, M. (2019). Investigación Cualitativa, preguntas inagotables. Fondo editorial Universidad de Antioquía
- Gómez (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks Zona Sur, Lima – 2019. [Tesis para título profesional, Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1279/Gomez%20Mejia%2c%20Ruth%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional (12a ed.). México D. F.: Thomson.
- Higinio, J. (2020). Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A., Huancayo 2020. [Tesis de grado, Universidad Continental].
http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/IV_FIN_108_TI_Higinio_Gomez_2020.pdf
- Llanos, M.; Bell, R. (2018). La cultura organizacional: abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. Revista Científica Ecociencia, 5(2), 1-19. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.60>
- Lerma, H. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (5a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Nureña, R. (2020). Cultura organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de Diesel Silver EIRL Lima 2019. [Tesis para titulación, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25494/Nure%c3%b1a%20Alva%2c%20Rosa%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R.; Vera, M. & Vera, J. (2014). Cultura organizacional y efectividad en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, México. Universidad Autónoma de Puebla. Vol. 7, núm. 4. <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v7n4-2014/RIAF-V7N4-2014-6.pdf>

- Miranda, S. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios en la empresa COLISAM en San Juan de Lurigancho, 2022. [Tesis para titulación, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105658>
- Moreno, E. (2020). Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019. Quito, 2020. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7485>
- Mori, K.; Fernández, A. (2018). Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29190>
- Monje (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía práctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Rafael, F. (2019). La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba. [Tesis para titulación, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1832/TS_FRR_2019.pdf?sequence=1
- Reinoso, M.; Pérez, J.C. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las pymes, *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, Mayo 2019-ISSN: 1696-8352. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5890611>
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional. México D.F.: Pearson Educación.
- Sánchez, (2018). *Tesis. Desarrollo metodológico de la investigación*. Normas Jurídicas Ediciones.
- Willman, S. & Velasco, M. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la

Universidad Icesi. Estudios Gerenciales, 27(118), 67-84.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v27n118/v27n118a04.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general:			Tipo de investigación:
¿Cuál es la propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023?	Determinar las características de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.	No se formuló hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.	Variable 1 Cultura organizacional	Cuantitativa.
Problemas específicos	Objetivos específicos:			Nivel de investigación
1. ¿Cuáles son las características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023?	1. Describir las características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.			Descriptiva.
2. ¿Cuáles son las características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023?	2. Describir las características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.		Variable 2 Desempeño laboral	Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo y de propuesta.
3. ¿Cuál es la propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023?	3. Elaborar una propuesta de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.			Población: población finita, 9 trabajadores.
				Muestra: Censal, no probabilística, toma el 100,0% de la población.
				Técnica: La encuesta
				Instrumento: Cuestionario de 20 preguntas.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para la tesis de título: Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023, por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, será informado de la información que usted proporcione.

Variable: Cultura organizacional

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Se comparte los valores institucionales.					
2	La organización está orientada al desarrollo humano.					
3	La organización posee una cultura de fácil adaptación					
4	La empresa emplea los procedimientos de sanción.					
5	Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.					
6	Emplea el uniforme adecuado en sus labores.					
7	El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.					
8	No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.					
9	Se fomenta el aporte de ideas innovadoras					
10	Participa de la elaboración de planes de trabajo.					



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para la tesis de título: Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023, por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, será informado de la información que usted proporcione.

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Se siente satisfecho de las labores que ejecuta					
2	Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.					
3	Resuelve problemas de forma creativa.					
4	Emprende sus actividades de forma proactiva.					
5	El equipo posee actitud de liderazgo.					
6	El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.					
7	Participa en los talleres de capacitación.					
8	Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades					
9	Participa de la organización de eventos internos.					
10	Es responsable con el cumplimiento de actividades.					

Anexo 3. Validez del instrumento

Experto 1: Mgtr. Marleni Felicita Sáenz Villaverde

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: <u>Marleni Felicita Saenz Villaverde</u>	
N° DNI / CE: <u>00087101</u>	Edad: <u>52</u>
Teléfono / celular: <u>943495816</u>	Email: <u>marlenfrancois@hotmail.com</u>
Título profesional: <u>Licenciado en Administración</u>	
Grado académico: Maestría <u>X</u>	Doctorado: <u>EGRESADO</u>
Especialidad: <u>MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA</u>	
Institución que labora: <u>UNU - UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI</u>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: <u>Cultura Organizacional Para Mejorar el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa bienes y Servicios AFTON - PUCALLA 2023.</u>	
Autor(es): <u>Percy Alonso Vargas Santa Maria</u>	
Programa académico: <u>Taller de Tesis - Programa Académico de Administración</u>	
 Mgtr. Marleni Saenz Villaverde CIAD N° 09252 Firma	 Huella digital

4.5.1 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA "BIENES Y SERVICIOS AYTON", PUCALLPA, 2023.							
Variable I:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
CULTURA ORGANIZACIONAL							
Dimensión 1: Identidad							
1	Se identifica con la misión y visión de la empresa.	✓		✓		✓	
2	La organización fomenta la innovación.	✓		✓		✓	
3	La organización está orientada al desarrollo humano.	✓		✓		✓	
4	La organización posee una cultura de fácil adaptación	✓		✓		✓	
Dimensión 2: Normatividad							
5	La empresa emplea los procedimientos de sanción.	✓		✓		✓	
6	Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.	✓		✓		✓	
7	Emplea el uniforme adecuado en sus labores.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Comunicación horizontal							
8	El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.	✓		✓		✓	
9	Se comunica con su jefe sin temor.	✓		✓		✓	
10	No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Contribución personal							
11	Se fomenta el aporte de ideas innovadoras por parte de los trabajadores	✓		✓		✓	
12	Participa de la elaboración de planes de trabajo.	✓		✓		✓	
13	Su capacidad innovadora permite el alcance de metas personales y de equipo	✓		✓		✓	

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Satisfacción laboral								
1	Se siente satisfecho de las labores que ejecuta	/		/		/		
2	Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.	/		/		/		
3	Resuelve problemas de forma creativa.	/		/		/		
4	Emprende sus actividades de forma proactiva.	/		/		/		
Dimensión 1: Trabajo en equipo								
5	El equipo posee actitud de liderazgo.	/		/		/		
6	Brinda asesoría y feedback de forma activa	/		/		/		
7	El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.	/		/		/		
Dimensión 2: Capacitación								
8	Las evaluaciones que recibe son comprensibles.	/		/		/		
9	Las evaluaciones le permiten conocer sus oportunidades	/		/		/		
10	Participa de manera responsable en los talleres y evaluaciones de desempeño.	/		/		/		
Dimensión 1: Evaluación de desempeño								
11	Participa de la organización de eventos internos.	/		/		/		
12	Incentiva la participación de sus compañeros de trabajo.	/		/		/		
13	Es responsable con el cumplimiento de actividades.	/		/		/		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Marleni Felicita Saenz Villaverde DNI 00087101

Marleni Saenz Villaverde
 Mg. Marleni Saenz Villaverde
 C.I. 9252
 Firma



Huella digital

Experto 2: Mgtr. Lic. Adm. Kevin Mori Arancibia

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación			
Nombres y Apellidos:	KEVIN MORI ARANCIBIA		
N° DNI / CE:	41508455	Edad:	41
Teléfono / celular:	961998905	Email:	kmori@ocja.gob.pe.
Titulo profesional: Licenciado en Administración			
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/>		Doctorado: <input type="checkbox"/>	
Especialidad: GESTION PUBLICA			
Institución que labora: ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALTACION AMBIENTAL - OEFA			
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis			
Titulo: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESARROLLO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA BIENES Y SERVICIOS AYTON PUCALLPA - 2023			
Autor(es): PERCY ALONSO VARGAS SANTA MARIA			
Programa académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION			
 Lic. Mg. Kevin Mori Arancibia CLAD Reg. Único de Colegiados N° 2399		 Huella digital	

4.5.1 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA "BIENES Y SERVICIOS AYTON", PUCALLPA, 2023.							
Variable I: CULTURA ORGANIZACIONAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Identidad							
1 Se identifica con la misión y visión de la empresa.	X		X		X		
2 La organización fomenta la innovación.	X		X		X		
3 La organización está orientada al desarrollo humano.	X		X		X		
4 La organización posee una cultura de fácil adaptación	X		X		X		
Dimensión 2: Normatividad							
5 La empresa emplea los procedimientos de sanción.	X		X		X		
6 Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.	X		X		X		
7 Emplea el uniforme adecuado en sus labores.	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal							
8 El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.	X		X		X		
9 Se comunica con su jefe sin temor.	X		X		X		
10 No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.	X		X		X		
Dimensión 4: Contribución personal							
11 Se fomenta el aporte de ideas innovadoras por parte de los trabajadores	X		X		X		
12 Participa de la elaboración de planes de trabajo.	X		X		X		
13 Su capacidad innovadora permite el alcance de metas personales y de equipo	X		X		X		

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Satisfacción laboral								
1	Se siente satisfecho de las labores que ejecuta	X		X		X		
2	Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.	X		X		X		
3	Resuelve problemas de forma creativa.	X		X		X		
4	Emprende sus actividades de forma proactiva.	X		X		X		
Dimensión 1: Trabajo en equipo								
5	El equipo posee actitud de liderazgo.	X		X		X		
6	Brinda asesoría y feedback de forma activa	X		X		X		
7	El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.	X		X		X		
Dimensión 2: Capacitación								
8	Las evaluaciones que recibe son comprensibles.	X		X		X		
9	Las evaluaciones le permiten conocer sus oportunidades	X		X		X		
10	Participa de manera responsable en los talleres y evaluaciones de desempeño.	X		X		X		
Dimensión 1: Evaluación de desempeño								
11	Participa de la organización de eventos internos.	X		X		X		
12	Incentiva la participación de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable con el cumplimiento de actividades.	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección
 Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) No aplicable () Aplicable después de modificar () No aplicable ()
 Nombres y Apellidos de experto: Dr/Mg. KEVIN KORI ARAUCIBILIA DNI 41508995

Kevin Kori Araucibilía
 Lic. Mg. Kevin Kori Araucibilía
 CLAD Reg. Único de Colegistas N° 2159



Experto 3: Mgtr. Lic. Adm. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Crysber Mj. Valdiviezo Saravia

N° DNI / CE: 00097128 Edad: 51

Teléfono / celular: 955113930 Email: _____

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría Doctorado: _____

Especialidad: Planeación Estratégica

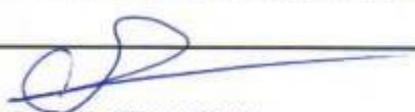
Institución que labora: EsSalud - Hospital III - Logística

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Bien y Ser. Ay. Febr. 2023

Autor(es): Percy Alexis Vargas Santamaría

Programa académico: Taller de Titulación



 Lic. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia
Master Business Administration (MBA)
Firma CLAP N° 11256


Huella digital

4.5.1 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

Variable 1:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA "BIENES Y SERVICIOS AYTON", PUCALLPA, 2023.								
FICHA DE VALIDACIÓN*								
CULTURA ORGANIZACIONAL								
Dimensión 1: Productividad laboral								
1	Logro eficientemente las tareas asignadas.	X		X		X		
2	Cumple con eficacia en el trabajo dentro de la organización.	X		X		X		
3	El nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización.	X		X		X		
4	Logra cumplir con las metas establecidas de la organización.	X		X		X		
5	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia laboral								
6	Cumple con las metas dentro de los programas establecidos.	X		X		X		
7	Cumple con tareas asignadas.	X		X		X		
8	Conoce las funciones que se desarrollan en el punto de trabajo.	X		X		X		
9	Logra desarrollar el trabajo con calidad.	X		X		X		
10	Logra realizar las actividades que me han asignado.	X		X		X		
Dimensión 3: Eficacia laboral								
11	El grado de responsabilidad está acorde a mi capacidad profesional.	X		X		X		
12	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite desenvolverse en mi punto de trabajo.	X		X		X		
13	Logro desenvolverse con liderazgo y cooperación en mi trabajo.	X		X		X		
14	Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno.	X		X		X		
15	El tiempo de realización de las actividades que realizo es lo óptimo.	X		X		X		

Recomendaciones:

Superar & aplicable.

Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar () No aplicable ()
Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg *[Signature]* DNI *00057128*



Firma



Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

El valor obtenido en la prueba es 1.0319, que supera al valor esperado de alfa de 0.900, lo cual se considera altamente fiable.

PRUEBA PILOTO DE INSTRUMENTO Y VALIDACIÓN CON ALFA DE CRONBACH

BASE DE DATOS

Sujetos	Preguntas																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
2	2	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	85
4	2	3	4	5	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	76
5	3	2	3	5	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	72
6	3	2	3	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	69
7	4	2	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	63
8	4	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	51
9	5	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	42
Varianzas	1.1	1.2	1.1	1.2	0.8	0.69	0.6	0.8	1.1	1.1	0.8	0.8	1.1	1.4	1.1	0.9	2.2	2.8	1.1	0.7	22.667

K = Número de ítems	1	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0
vi = Varianza independiente	2	4	5	1	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	2	1	1	0	1	0	0
vt = Varianza total	3	2	1	4	2	3	2	6	5	3	4	5	5	5	5	4	1	4	1	4	1	1	1	2	
	4	2	2	1	1	0	0	1	1	4	1	1	1	0	0	4	2	0	0	0	1				
Calculando:	5	1	1	3	5	0	7	1	1	1	3	1	3	3	3	2	2	6	6	7	6				

K	9
Σvi	22.6667
Vt	274.025

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Sección 1	1.125
Sección 2	0.917

α	1.0319
---	--------

Anexo 5. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa "Bienes y Servicios Ayton", Pucallpa, 2023 y es dirigido por el Sr. Percy Alonso Vargas Santa María, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa "Bienes y Servicios Ayton", Pucallpa, 2023. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo percy.vargas@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: CAROLINA GARCIA AYDUA

Fecha: 14 noviembre 2023

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 6. Documento de aprobación para realizar investigación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Carta Nro.001-2023-ULADECH CATÓLICA

Pucallpa, 20 octubre de 2023

Señor.

Martin Paúl Stapleton
Bienes y Servicios Ayton EIRL
RUC: 20610160281
Jr. Revolucion Nro. 320 A.H. Bellavista, Callería, Pucallpa

PROVEÍDO N°	Dr-805
A:	Aceptado
PARA:	20/10

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, *asimismo presentarme: soy Percy Alonso Vargas Santa María identificado con DNI 42313222 alumno de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con código de matrícula 1811142051, con la finalidad de solicitar autorización para ejecutar la investigación titulada: Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa "Bienes y Servicios Ayton", Pucallpa, 2023, a desarrollarse en los meses de octubre 2023 a enero del 2024.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde atención a la presente a fin de ejecutar satisfactoriamente la investigación, la misma que redundará en beneficio de vuestra organización.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


Bach. Adm. Percy Alonso Vargas Santa María

DNI: 42313222

Anexo 7. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

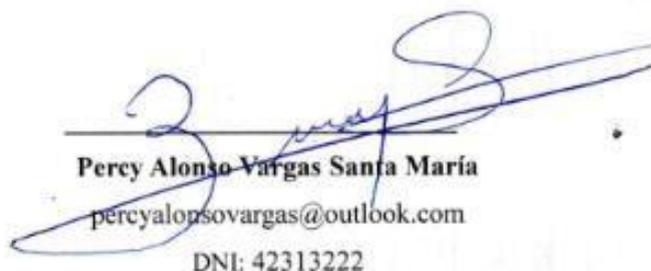
DECLARACIÓN JURADA

Yo, *Percy Alonso Vargas Santa María*, alumno del taller de titulación 2023 de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, identificado con *DNI 42313222* y *código de alumno Nro. 1811142051*, ante usted me presento y expongo:

Que he aplicado el instrumento validado de mi investigación a nueve trabajadores de la micro y pequeña "Bienes y servicios Ayton" de la ciudad de Pucallpa, 2023, contando con la debida autorización de la gerencia de la empresa, evento realizado el 14 de noviembre del 2023, las cuales se adjuntan en la presente investigación.

Pucallpa, 25 de noviembre de 2023

Atentamente,



Percy Alonso Vargas Santa María
percyalonsovargas@outlook.com
DNI: 42313222

Base de datos

Base de datos de recolección de información

Variable: Cultura organizacional

Población Finita: 12 trabajadores

PREGUNTAS	RESPUESTAS										1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tabulación				
1. Se comparte los valores institucionales.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	2	2	2	2	3	3	4	4	5	0	4	2	2	1
2. La organización está orientada al desarrollo humano.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	4	4	3	2	2	2	2	2	0	5	1	2	1
3. La organización posee una cultura de fácil adaptación	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	4	3	3	3	3	2	0	1	4	1	3
4. La empresa emplea los procedimientos de sanción.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	5	5	4	3	3	2	0	1	2	1	5
5. Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	3	3	2	2	1	1	1	1	4	2	3	0	0
6. Emplea el uniforme adecuado en sus labores.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	5	5	5	5	3	3	0	0	2	0	7
7. El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	4	3	3	3	3	3	3	2	0	1	6	1	1
8. No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	4	3	3	3	3	3	2	2	0	2	5	1	1
9. Se fomenta el aporte de ideas innovadoras	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	4	4	4	4	3	3	3	1	1	0	3	4	1
10. Participa de la elaboración de planes de trabajo.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	4	3	3	3	3	2	0	1	4	1	3

Base de datos de recolección de información

Variable Desempeño laboral

PREGUNTAS	RESPUESTAS										1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tabulación				
1. Se siente satisfecho de las labores que ejecuta	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	4	3	3	3	3	3	2	2	0	2	5	1	1
2. Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	4	3	3	3	3	3	0	0	5	1	3
3. Resuelve problemas de forma creativa.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	3	3	3	3	3	2	0	1	5	0	3
4. Emprende sus actividades de forma proactiva.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	3	3	3	3	2	2	0	2	4	0	3
5. El equipo posee actitud de liderazgo.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	4	4	4	4	3	2	2	0	2	1	4	2
6. El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	4	4	3	3	3	3	2	0	1	4	2	2
7. Participa en los talleres de capacitación.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	5	5	5	3	2	1	1	1	1	0	6
8. Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	0	1	0	6
9. Participa de la organización de eventos internos.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	5	5	5	5	3	2	0	1	1	0	7
10. Es responsable con el cumplimiento de actividades.	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	5	5	5	5	5	5	4	3	3	0	0	2	1	6

Figuras

Variable: Cultura organizacional

Características de la cultura organizacional de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

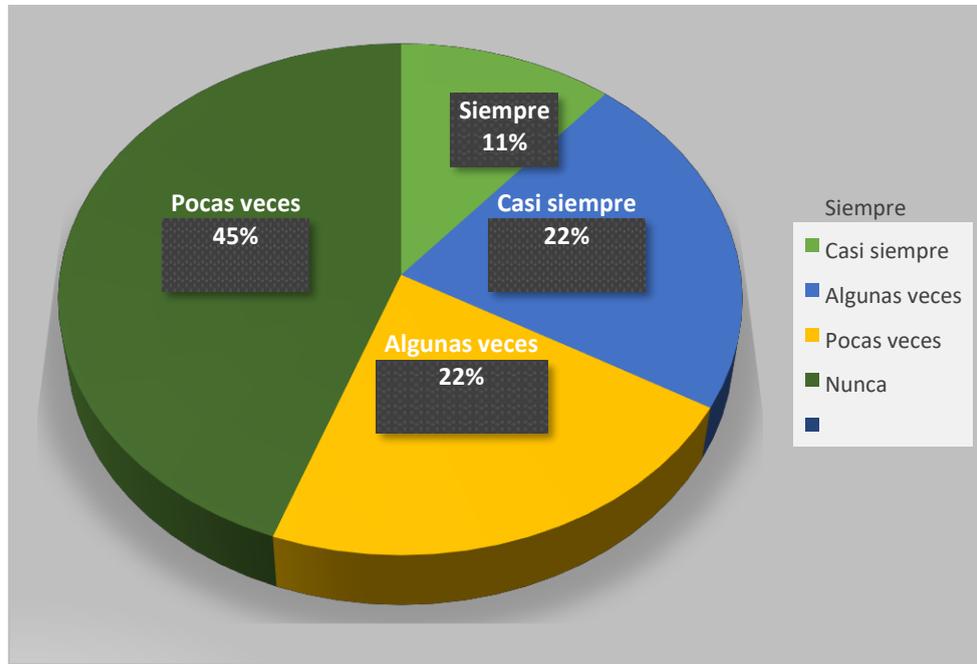


Figura 1. Se comparte los valores institucionales.

Fuente: Tabla 1.

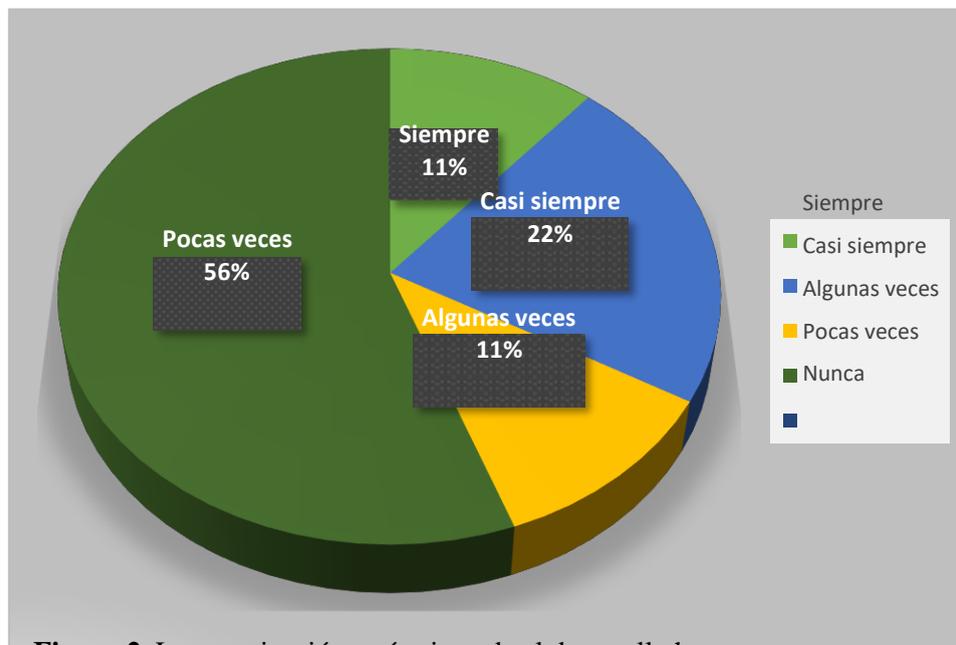


Figura 2. La organización está orientada al desarrollo humano.

Fuente: Tabla 1.

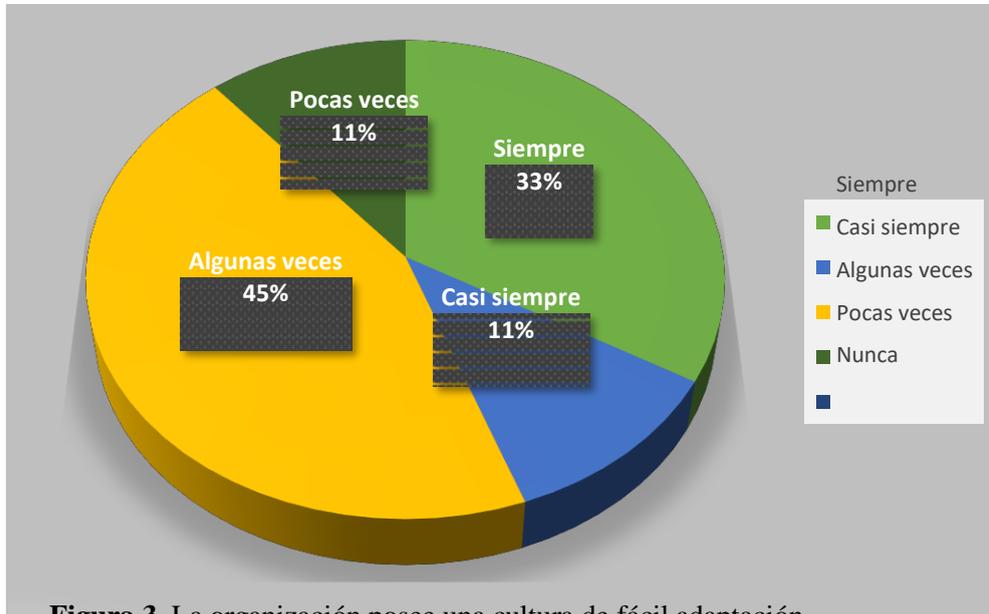


Figura 3. La organización posee una cultura de fácil adaptación
Fuente: Tabla 1.

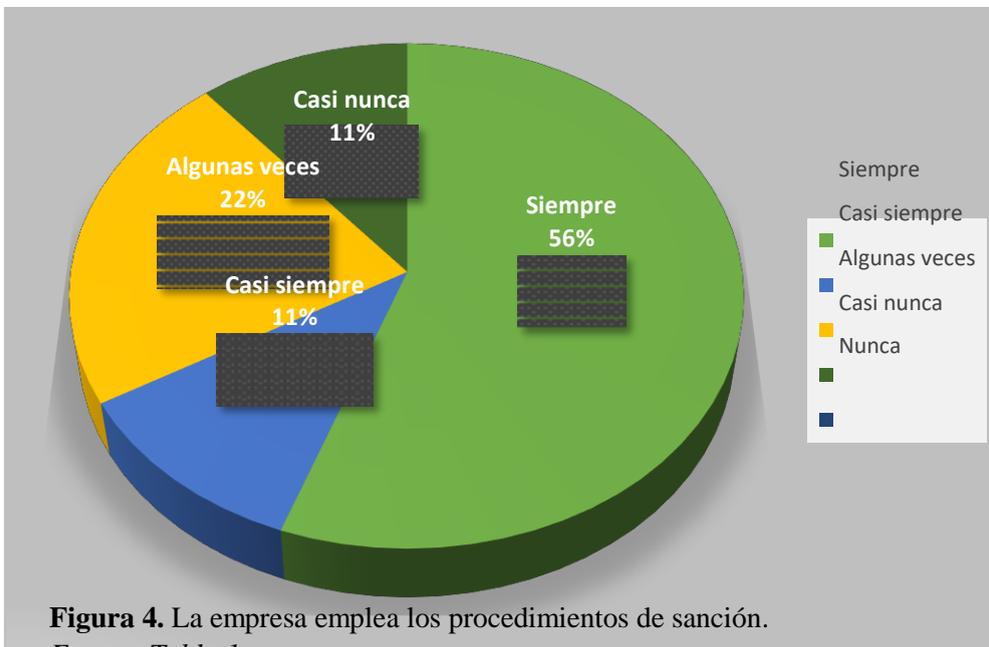


Figura 4. La empresa emplea los procedimientos de sanción.
Fuente: Tabla 1.

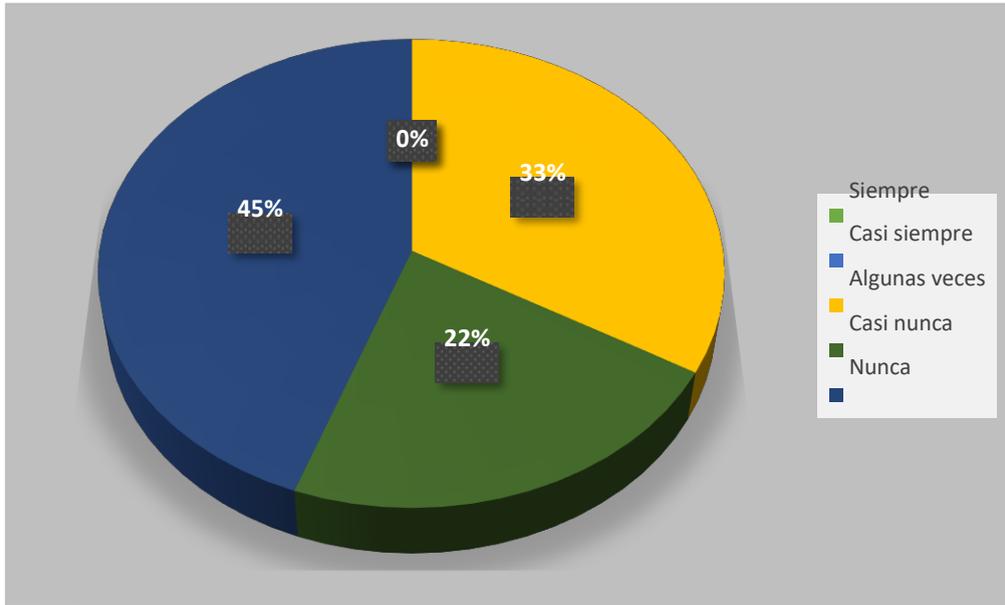


Figura 5. Se comunican las actualizaciones del reglamento interno.
Fuente: Tabla 1.

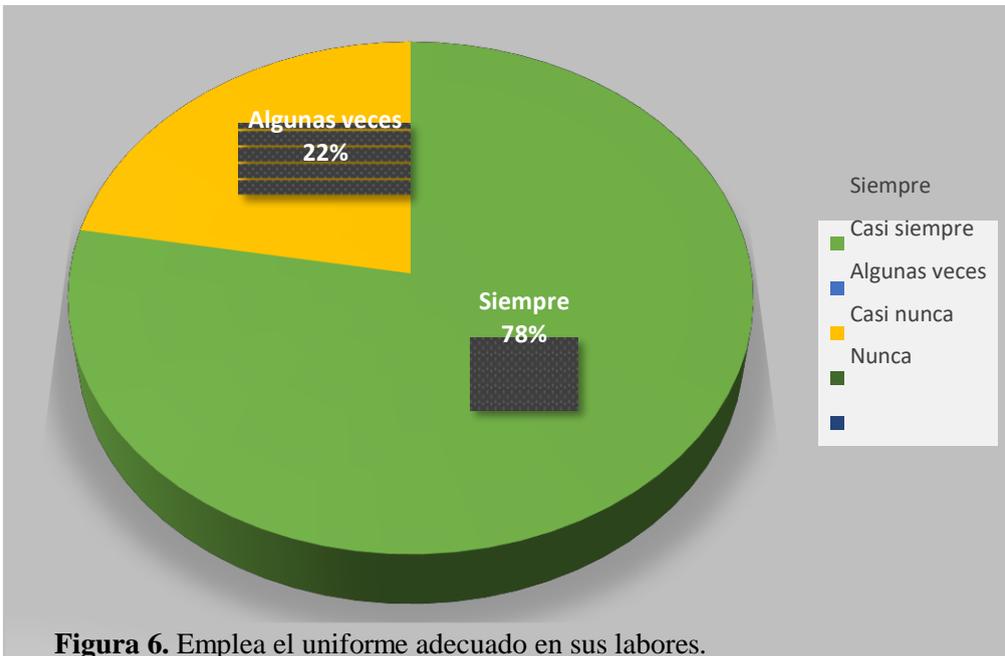


Figura 6. Emplea el uniforme adecuado en sus labores.
Fuente: Tabla 1.

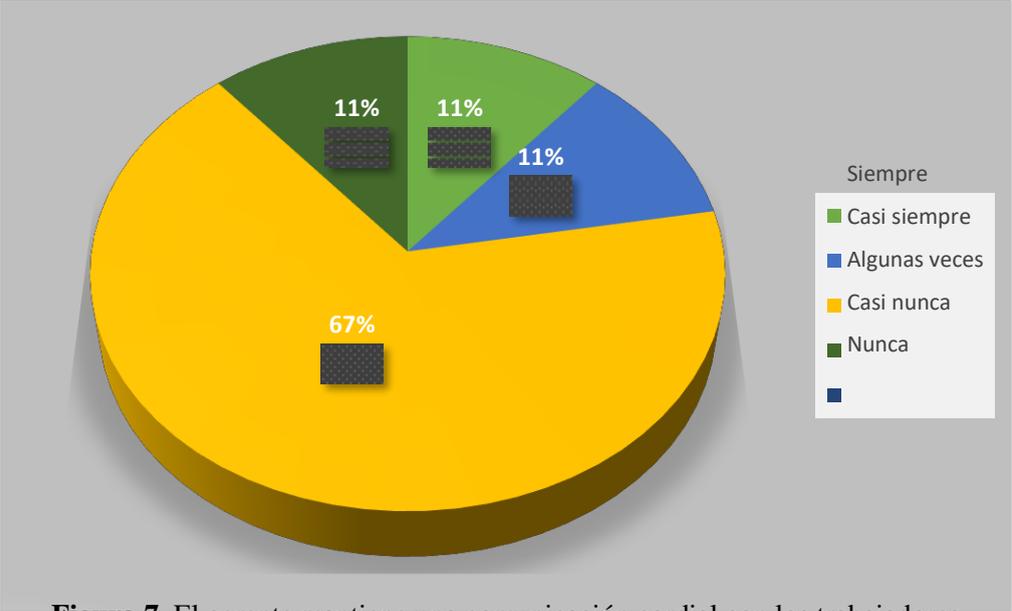


Figura 7. El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores.
Fuente: Tabla 1.

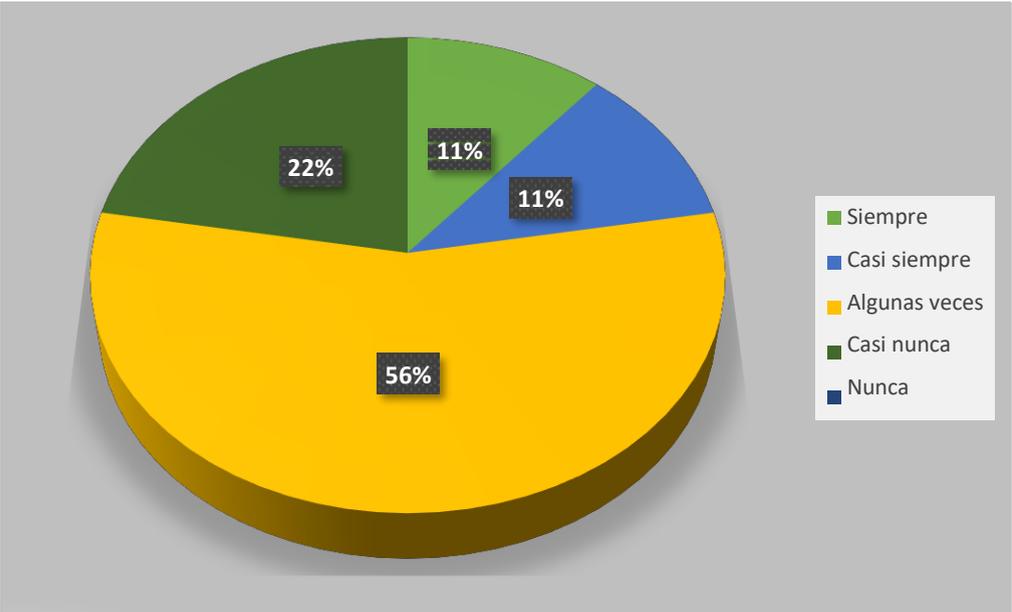


Figura 8. No teme expresar su disconformidad y sugerencias con tema alguno.
Fuente: Tabla 1.

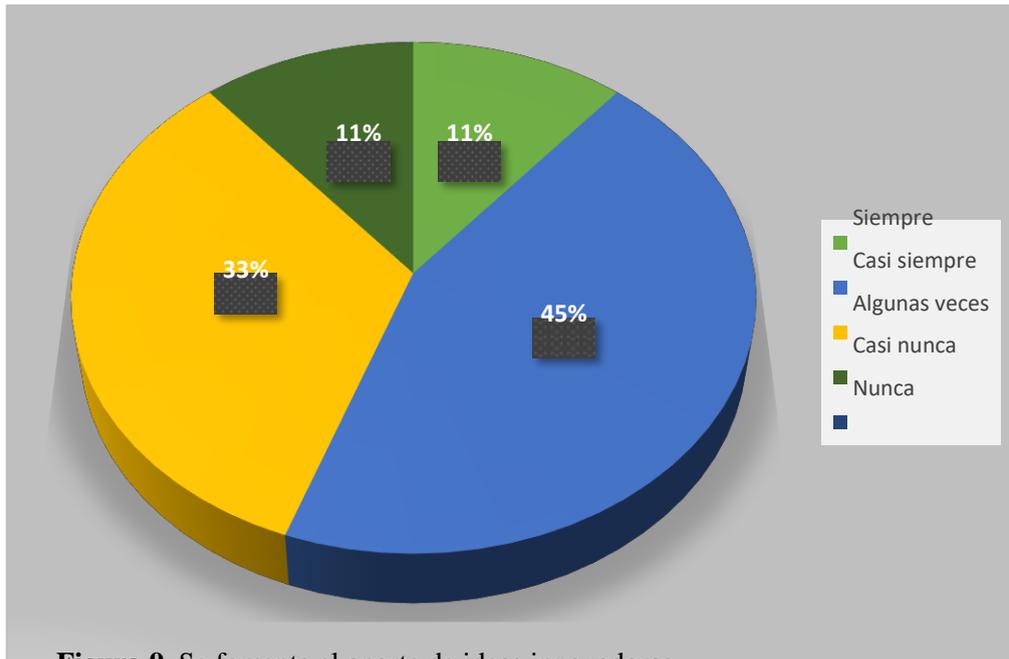


Figura 9. Se fomenta el aporte de ideas innovadoras.

Fuente: Tabla 1.

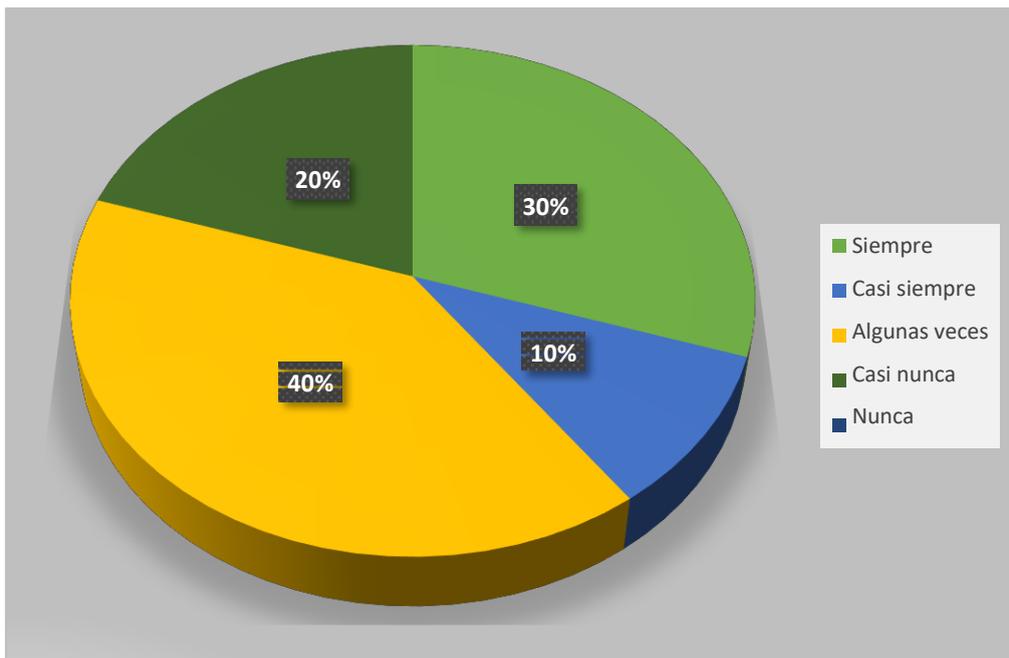


Figura 10. Participa de la elaboración de planes de trabajo.

Fuente: Tabla 1.

Variable: Desempeño laboral

Características del desempeño laboral de los empleados de la empresa “Bienes y Servicios Ayton”, Pucallpa, 2023.

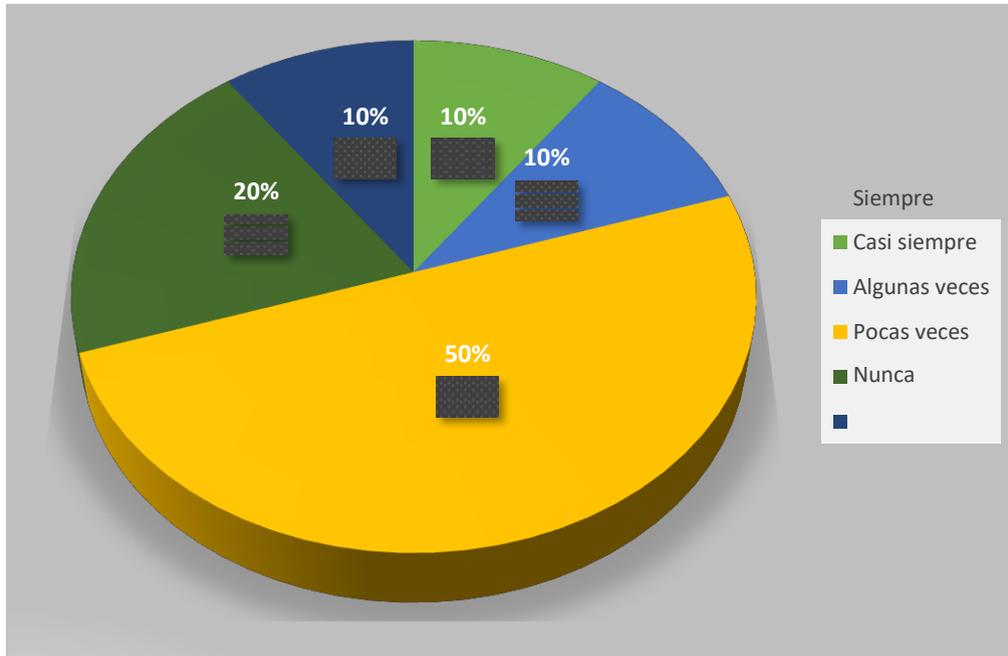


Figura 11. Se siente satisfecho de las labores que ejecuta.

Fuente: Tabla 2.

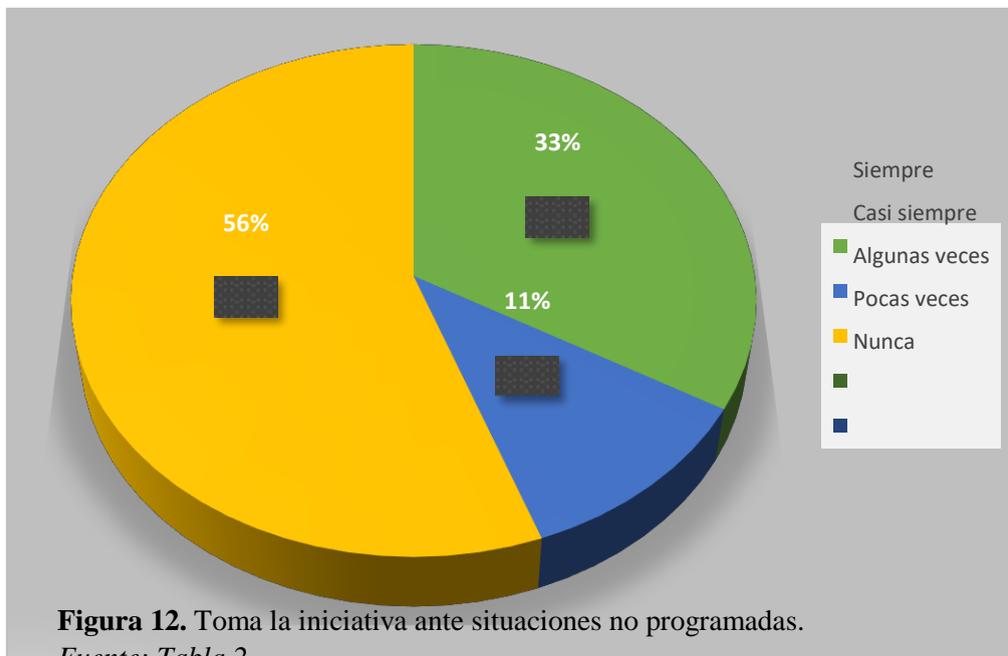


Figura 12. Toma la iniciativa ante situaciones no programadas.

Fuente: Tabla 2.

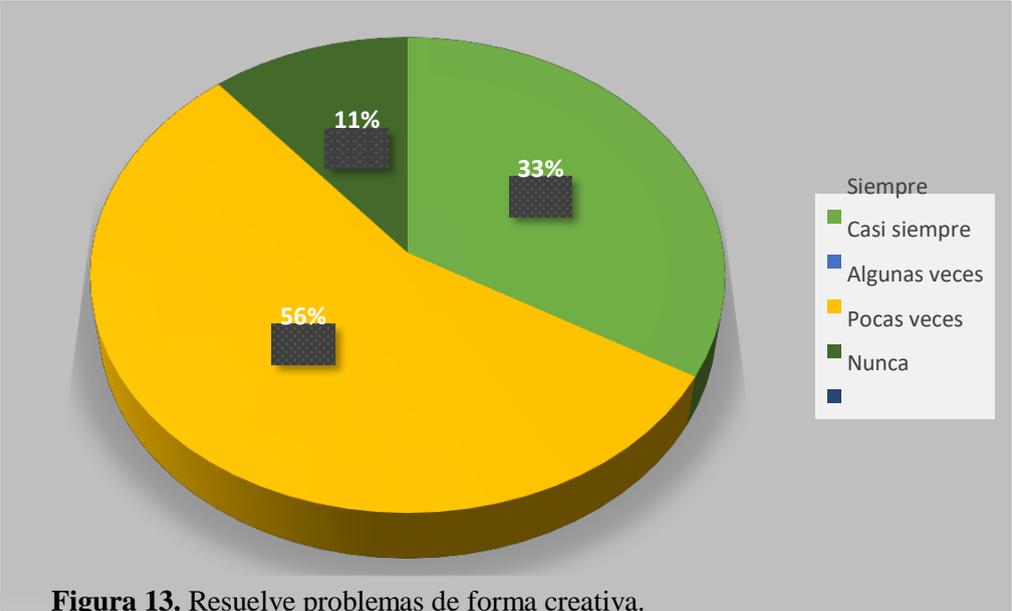


Figura 13. Resuelve problemas de forma creativa.

Fuente: Tabla 2.

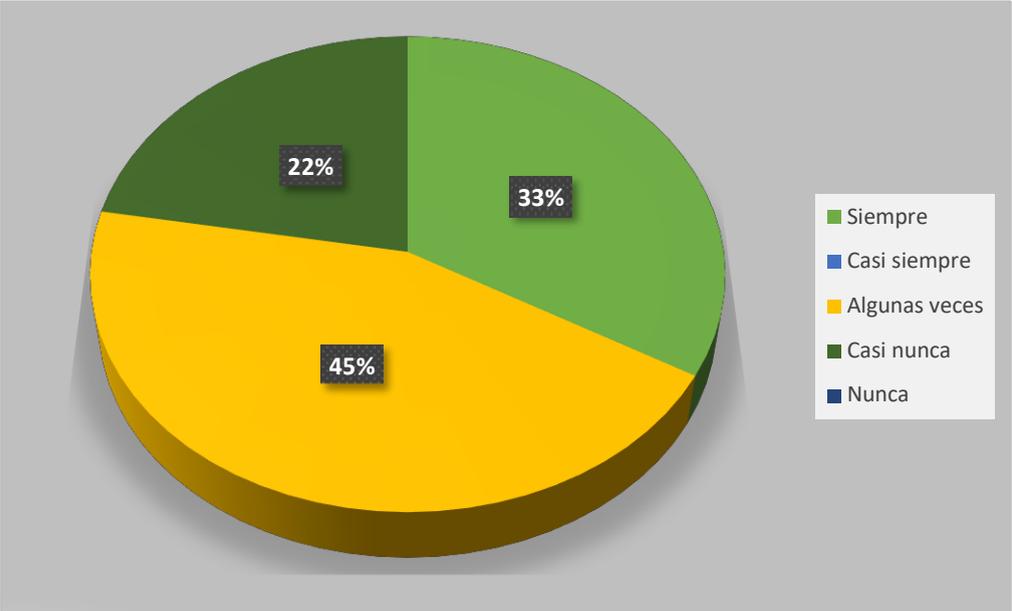


Figura 14. Emprende sus actividades de forma proactiva.

Fuente: Tabla 2.

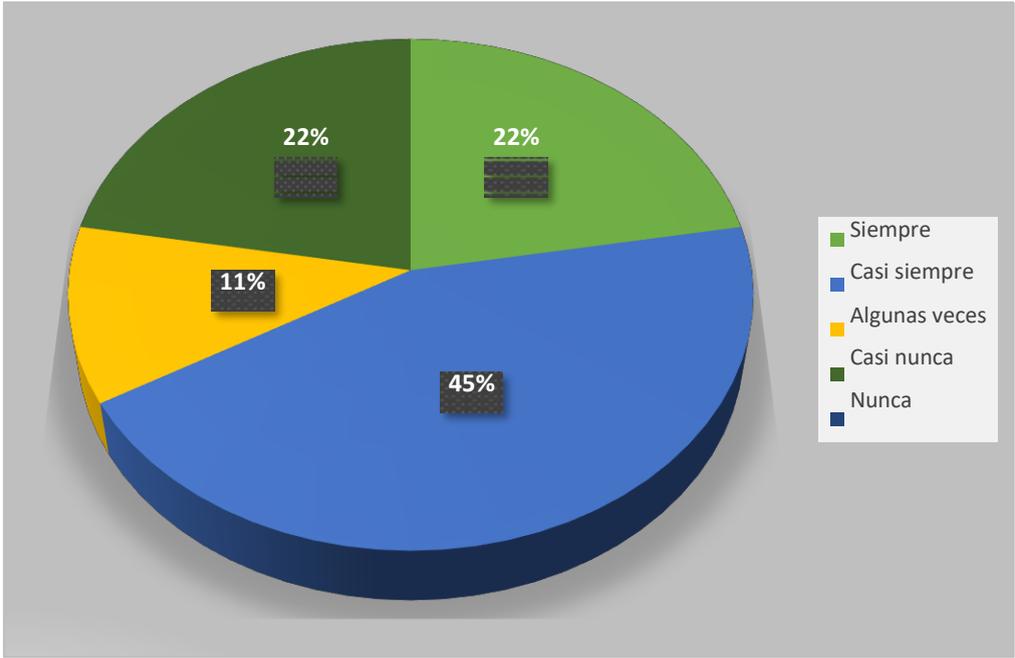


Figura 15. El equipo posee actitud de liderazgo.
Fuente: Tabla 2.

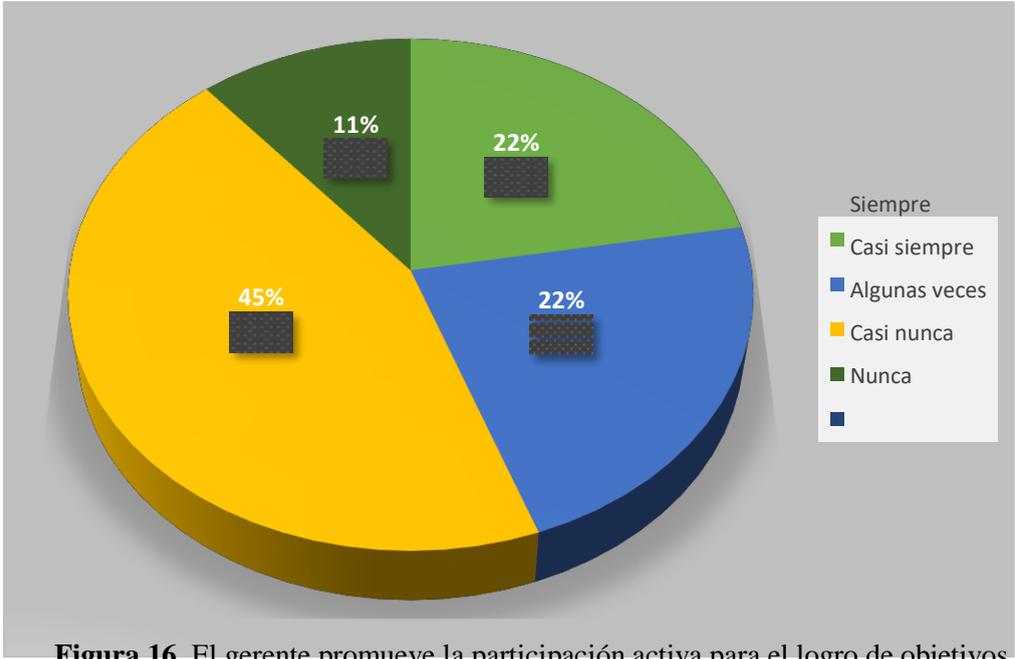


Figura 16. El gerente promueve la participación activa para el logro de objetivos.
Fuente: Tabla 2.

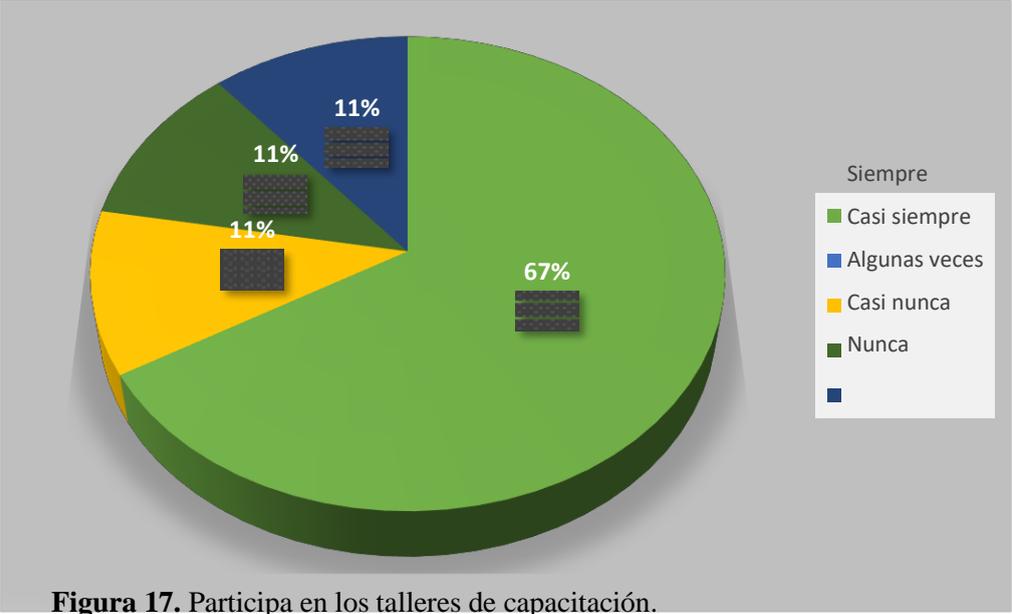


Figura 17. Participa en los talleres de capacitación.

Fuente: Tabla 2.

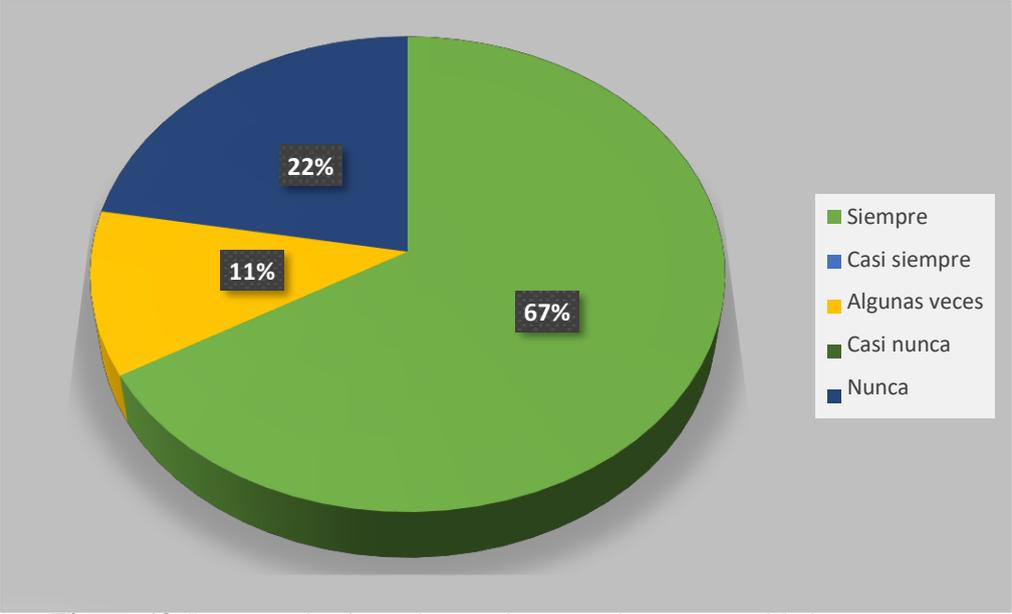


Figura 18. Las capacitaciones le permiten acceder a oportunidades

Fuente: Tabla 2.

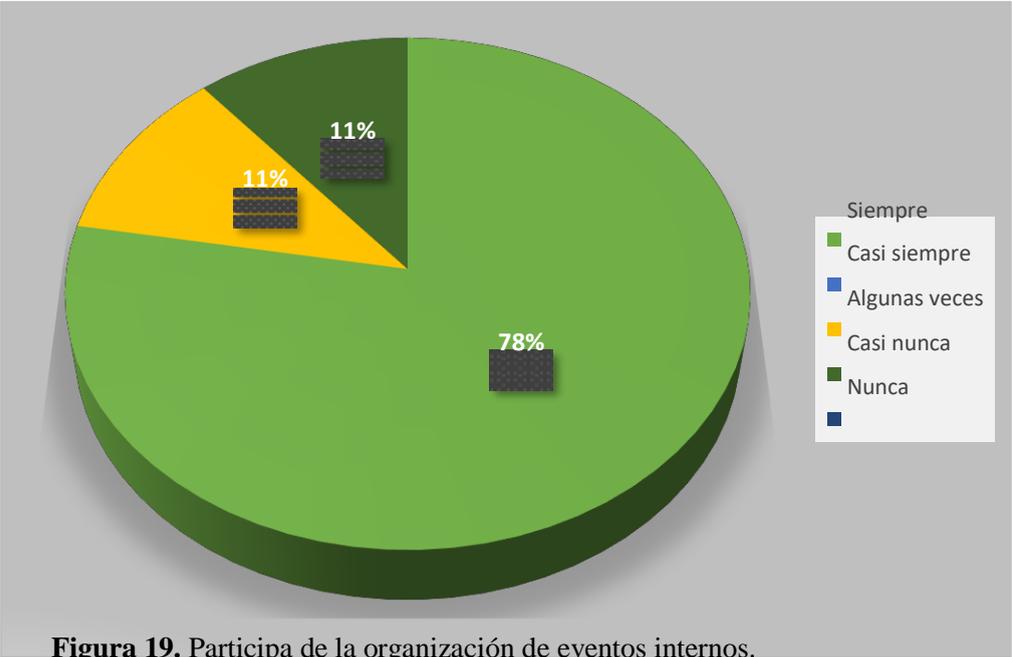


Figura 19. Participa de la organización de eventos internos.
Fuente: Tabla 2.

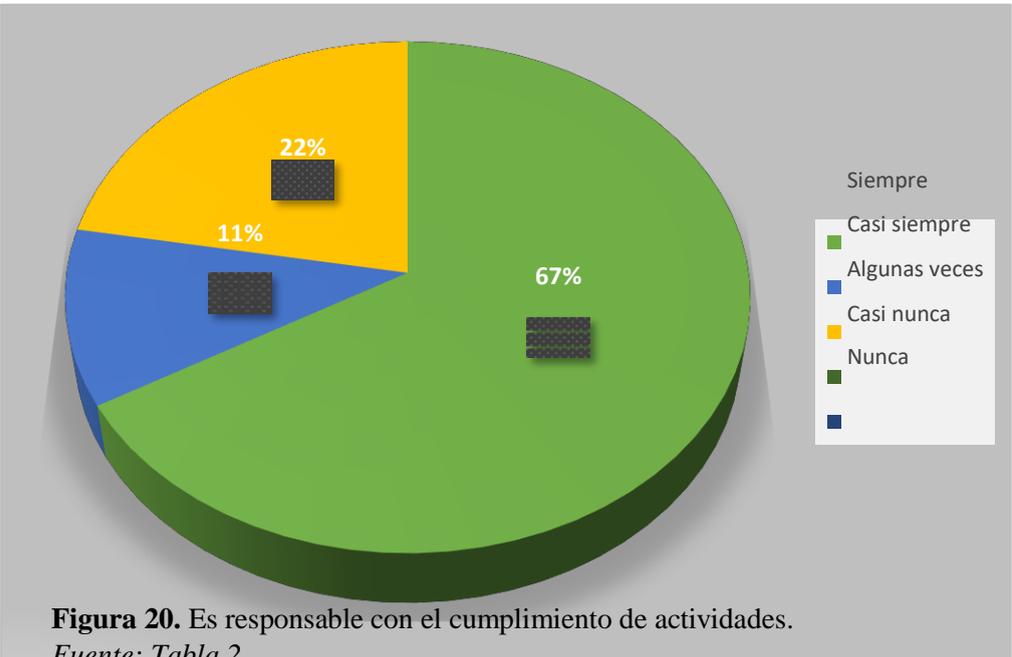


Figura 20. Es responsable con el cumplimiento de actividades.
Fuente: Tabla 2.