



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑÍA PESQUERA DEL
PACÍFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2023**

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

AUTOR

GOMEZ DE LA CRUZ JOHN RONY

ID: 0000-0002-8131-3142

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERU

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0235-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:00** horas del día **11** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, 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
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑÍA PESQUERA DEL PACÍFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023**

Presentada Por :

(1211132037) **GOMEZ DE LA CRUZ JOHN RONY**

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

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑÍA PESQUERA DEL PACÍFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023 Del (de la) estudiante GOMEZ DE LA CRUZ JOHN RONY, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 12% 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, 01 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres y hermanos que siempre han estado pendientes de mi desarrollo y progreso en todos los ámbitos de mi vida.

A mi amada esposa que ha sido el apoyo moral y sentimental en este trabajo y me da aliento cada día.

A los administradores de la empresa donde se realizó la investigación por darme las facilidades en el trabajo de campo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su inmensa misericordia conmigo y con mi familia, por guiarme en cada paso dado en mi vida.

Agradezco a mis padres que siempre han estado conmigo en las buenas y en las mañas y han impulsado mi crecimiento.

Agradezco a los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote porque cada uno ha aportado un componente importante en mi desarrollo profesional.

Índice General

Carátula.....	1
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VII
Lista de Figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Bases teóricas	33
2.3 Hipótesis.....	47
III. METODOLOGÍA	48
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	48
3.2 Población y muestra	49
3.3 Variables, definición y operacionalización	51
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	52
3.5 Método de análisis de datos	52
3.6 Aspectos éticos.....	53
IV. RESULTADOS	55
V. DISCUSIÓN	69
VI. CONCLUSIONES	76
VII. RECOMENDACIONES	78
Referencias bibliográficas	86
ANEXOS	95
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	95
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	97
Anexo 03. Consentimiento Informado	100

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023	55
Tabla 2. Características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023	57
Tabla 3. Características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 20	59
Tabla 4. Características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.	61
Tabla 5. Características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.	62
Tabla 6. Características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.....	64
Tabla 7. Propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023	66

Lista de Figuras

Figura 1. Características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.	56
Figura 2. Características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023	58
Figura 3. Características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 20	60
Figura 4. Características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.	61
Figura 5. Características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.	63
Figura 6. Características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.....	65

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de gestión de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023. La metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo - de propuesta, de diseño no experimental-transversal. La información se obtuvo a través de una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario de 17 ítems a una población y muestra de 50 operarios de producción. Los resultados revelaron que el 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo, el 70% de los trabajadores manifestaron que siempre existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores, el 60% de los trabajadores indicaron que la empresa casi siempre realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios, el 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño. Se concluyó que la empresa cuenta problemas relacionados a la toma de decisiones, trabajo en equipo, valoración del personal y capacitación del personal, por lo que la empresa debe analizar estos puntos para superarlos y mejorar la calidad de sus productos.

Palabras clave. Calidad, cultura organizacional, desempeño laboral, procesos, valores.

Abstract

A presente investigação teve como objetivo geral: Estabelecer uma proposta para melhorar a gestão da cultura organizacional e o desempenho no trabalho na pequena empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. no distrito de Chimbote, 2023. A metodologia foi de tipo quantitativo, de nível descritivo - de proposta, de desenho não-experimental-transversal. A informação foi obtida através de um inquérito como técnica e como instrumento um questionário de 17 itens a uma população e amostra de 50 trabalhadores da produção. Os resultados revelaram que 70% dos trabalhadores afirmaram que o trabalho em equipe nunca é promovido na empresa, 70% dos trabalhadores afirmaram que sempre há acordos diferentes entre a empresa e os trabalhadores, 60% dos trabalhadores indicaram que a empresa quase sempre realiza processos de inovação para se adaptar às mudanças, 40% dos trabalhadores referiram que nunca foram recompensados pela área de produção devido ao meu bom desempenho. Concluiu-se que a empresa possui problemas relacionados a tomada de decisão, trabalho em equipe, avaliação e treinamento de pessoal, portanto a empresa deve analisar esses pontos para superá-los e melhorar a qualidade de seus produtos.

Palavras chave. Qualidade, cultura organizacional, desempenho no trabalho, processos, valores.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la economía de los países es importante la presencia de las empresas porque son el motor que mueve el mercado para el comercio de bienes y servicios, su importancia radica en que son la mayoría de las empresas a nivel mundial, por ejemplo en los países de la Unión Europea son alrededor de 2.8 millones, que a su vez representan el 8% del Producto Bruto Interno (PBI) de todos los países que conforman ese continente, asimismo, son las responsables de generar 13.6 millones de empleos y mueve alrededor de 19.1 millones de personas en toda Europa (Aguado et al., 2023).

En ese sentido, las MYPE han sido estudiadas en todas sus dimensiones y existen micro y pequeñas empresas en todos los rubros y sectores de producción industrial y de servicio, tal es el caso que a nivel mundial representan el 90% de las empresas y generan el 33% del PBI; del mismo modo, dan trabajo al 45% de la población económicamente activa, estos datos dan la pauta de identificar la gran variedad de empresas que existen y cada una con una problemática específica como es el caso de la cultura organizacional y el desempeño laboral que se manifiestan en las Mypes (Aguilar, 2023).

A pesar de su importancia económica y social, los determinantes del crecimiento de estas empresas aún no se han estudiado. En ese sentido, se especula que esta clase de micro y pequeñas empresas son las primeras afectadas por cualquier política de cierre temporal o restricciones que limiten el funcionamiento de los establecimientos. Sin embargo, la falta de funcionamiento de las MYPES conlleva múltiples efectos económicos que se traducen en disminución de la producción, pérdida de empleos con alta incertidumbre para la reapertura, aumento del número de familias en situación de pobreza y pobreza extrema, disminución de ingresos, demanda y cancelación de pedidos, tal como sucedió cuando se acató las medidas de salubridad e higiene en tiempos de pandemia de Covid - 19 (Chiatchoua, 2023).

De acuerdo a Produce (2020) las micro, pequeñas y medianas empresas son de vital importancia para la Región de América Latina y el Caribe porque representan el 99,5% de todas las empresas, generan alrededor del 60,0% del empleo y contribuyen con aproximadamente el 25,0% del PBI. No obstante, estas unidades de negocios presentan problemas relacionados a la cultura organizacional, lo cual influye en el desempeño laboral de sus trabajadores.

A nivel de Latinoamérica, las Mypes alcanzan el 99% de todo el tejido empresarial y al mismo tiempo sustentan el 61% del empleo formal, es por ello que su importancia radica en su gran alivio y aporte que le da a la economía de cada país; no obstante, estas características su intervención en la economía aún es deficiente, porque su participación en el PBI de América Latina solo alcanza al 25%, a diferencia del 56% que representan en los países europeos, esta diferencia encuentra su explicación en la baja productividad de estos organismos económicos, razón por la cual su aporte a la productividad nacional es deficiente, por diversas razones, como la tecnología, financiamiento, capacitación, entre otros (Dini y Stumpo, 2020).

Por su parte, las Mypes en Latinoamérica cuentan con un conjunto de características específicas y singulares que la distingue, es como su personalidad, su sello que la diferencia una de otra, a estas diferencias que presentan cada una de ellas se le conoce como cultura organizacional, que es el conjunto de valores y comportamientos homogéneos, de manera general, la cultura establece las normas de comportamiento de los integrantes de una organización (Cuenca y López, 2020). Este conjunto de valores que distinguen a una organización también influye o se relaciona directamente con el desempeño laboral del trabajador, porque este tendrá una norma de conducta o forma de conducirse en función a la cultura organizacional que se ha sido inculcado en la empresa (Portocarrero, 2020).

En lo que respecta al desempeño laboral, se llega a la conclusión de que esta ha sido medida de diferentes maneras en el centro laboral, de tal manera que cada una de ellas ha adoptado una forma de medir el rendimiento de su trabajador. No obstante, el trabajador es considerado en la actualidad como factor primordial en las organizaciones públicas y privadas, es por ello, que cuando se contrata al personal, este debe pasar por una minuciosa selección de persona, de tal manera que el prospecto cumpla el perfil de lo solicitado en la organización, asimismo, las organizaciones invierten en su personal para que ellos mejoren la calidad de los productos y por ende, desarrollen una ventaja competitiva en el mercado (Castro y Delgado, 2020).

En lo que respecta a la empresa en estudio, esta se denomina Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A., la cual se encuentra en el distrito de Chimbote de la ciudad de Chimbote en el departamento de Ancash, es una empresa que se dedica a la pesca y procesamiento del pescado para el consumo peruano, esta empresa cuenta con más de 20 años en el mercado.

Sin embargo, la cultura organizacional de esta empresa no ha generado que los trabajadores se identifiquen con la empresa y por ende, realicen sus actividades con desgano, con falta de energía, lo que normalmente perjudica su productividad y el desempeño laboral del trabajador. En la empresa no se ha diseminado los valores que se defienden, los trabajadores no conocen la misión o visión de la empresa, menos conocen los objetivos, lo que ha hecho que los trabajadores no se sientan a gusto dentro de su ambiente laboral.

En relación a la descripción realizada se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la propuesta de mejora de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?. En cuanto a los problemas específicos se plantearon de la siguiente manera:

¿Cuáles son las características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.

¿Cuáles son las características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.

¿Cuáles son las características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.

¿Cuáles son las características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.

¿Cuáles son las características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.

¿Cuáles son las características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.

Acerca de la justificación teórica se da en función de que los resultados obtenidos de la presente investigación serán un aporte al conocimiento que existe acerca de la cultura organizacional y el desempeño laboral de trabajadores, pues el estudio corroborará los principios teóricos acerca de estas dos variables y enriquecerá lo que ya se conoce con nuevos aportes a la teoría de ambas variables.

Acerca de la justificación práctica, esta investigación hace un aporte a la empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A., distrito de Chimbote, quien actualmente presenta un problema en cuanto a las variables mencionadas. Sin embargo, este estudio analizará el

problema y proporcionará algunas pautas para resolverlo que serán expuestas en la propuesta de mejora. De tal manera que los directivos de la empresa podrán tomar conocimiento de los problemas y las posibles soluciones para que pueda decidir sobre el tema y mejores las condiciones actuales de la empresa.

Acerca del objetivo general fue: Establecer una propuesta de mejora de gestión de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

En relación a los objetivos específicos, fueron los siguientes:

Describir las características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Determinar las características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Determinar las características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Identificar las características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Determinar las características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Definir las características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Cultura organizacional

Céspedes et al. (2022) realizaron una investigación para la Revista Científica Multidisciplinaria para IPSA SCENTIA. El título de la investigación fue *Cultura organizacional, competitividad y teoría del caos desde la perspectiva de los profesores en educación superior*, cuyo objetivo general fue la comprensión y reflexión sobre los determinantes de la cultura organizacional, la competitividad, la percepción del caos y su complejidad por parte de los profesores del Tecnológico Nacional de México Campus Coatzacoalcos en el Estado de Veracruz-México. La metodología aplicada fue tipo de investigación mixta, porque su análisis de estudio se encuentra estructurado en dos partes: Un análisis cuantitativo y cualitativo. Su enfoque es descriptivo y con un corte de tipo transversal, desde la postura empírico-analítica. La población estaba constituida por 178 profesores, de las cuales, se seleccionó como muestra 155 profesores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 41 ítems. Los resultados obtenidos indicaron que el 63.2% de los profesores tiene una antigüedad entre 11 y 15 años, el 61.3% está casado, el 72.3% de los encuestados corresponde al género femenino, el 61.9% tiene una edad promedio entre 40 y 49 años de edad y el 68.4% posee una plaza de asignatura. Asimismo, que los profesores de la institución perciben el caos en la cultura organizacional en un 21.3%, se considera un resultado normal después del regreso a clases en un estado de pandemia COVID-19 que persiste actualmente, cabe señalar que no es una tarea fácil fomentar la educación en un contexto expuesto a contagios masivos, más, sin embargo, toda institución educativa a nivel universitario presentó las mismas adversidades. Otro aspecto sobresaliente es que los profesores están conscientes de la complejidad que el trabajo académico implica en un 69.7%. Concluyendo que los cambios en el contexto generan caos y su complejidad depende de cómo los colaboradores de la institución afrontan la situación para adaptarse a las nuevas formas de trabajo y generar ideas que den paso a la creatividad e innovación que permitan dar soluciones inteligentes a las demandas del mercado en una economía digital. La cultura organizacional en el TecNM Campus Coatzacoalcos necesita repensarse, reestructurarse e innovarse para que los profesores puedan desarrollar sus

competencias, habilidades y talentos orientados hacia la competitividad, incentivar y motivar el espíritu colaborativo a través de los equipos de trabajo y redes de trabajo, pero desde el Campus Central y no a partir del Sistema Nacional de los Institutos Tecnológicos.

Cóndor y Almache (2023) realizaron una investigación para la obtención del título de Licenciadas en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi de Ecuador. El título de la investigación fue *La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Toacaso en el período 2022 – 2023*, cuyo objetivo fue analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación explicativa. La población estuvo constituida por 6 personas y su muestra fue la totalidad de la población. La técnica empleada fue la encuesta y la ficha de observación. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 50% de ellos se inclinan por un siempre y el otro 50% por un casi siempre, eso quiere decir que al momento de comunicarse lo realiza de forma clara y precisa, la atención al momento de expresarse y utilizar el material. De los 6 encuestados totales, el 33% se distribuye entre las opciones de respuesta casi siempre y algunas veces, es decir que el empleado no expresa de forma oportuna la información, mientras que el 67% del total de encuestados expresa de forma comunicativa y explicativa de alta relevancia la información considerando como base la preparación en su área de trabajo, obteniendo como consecuencia una interacción fluida con el cliente. Asimismo, el 67% de los encuestados manifiesta que casi siempre en la cooperativa se puede observar un ambiente cordial entre los empleados y jefes, mientras que el 33% infiere que el ambiente en el cual se desarrollan es totalmente afable y con buenas relaciones interpersonales, por ende, se puede interpretar dado que existe personal con una correcta afinidad entre los colaboradores profesionales, no se puede declarar un ambiente de inclusión totalmente desfavorable. Es por ello, que el 50% manifiesta que el clima laboral si influye, pero el 17 y 33% de los colaboradores consideran que es poco adecuado y escaso respectivamente, por ende, se expresa que los empleados poseen el conocimiento necesario del medio de trabajo y su estructura. En conclusión, la cultura organizacional como el desempeño laboral son variables que se encuentran correlacionadas. La cultura corporativa es una cultura débil; sin embargo, el trabajo del empleado encontramos que existe una correlación entre el bajo desempeño de los trabajadores y la cultura débil de la empresa.

Solís y Ramos (2023) realizaron una investigación para el Grupo de Investigación en Sistemas de Información, Gestión de la Tecnología e Innovación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, Quito- Ecuador. La investigación se tituló *Relación entre la cultura organizacional y las fuentes de poder en una empresa del sector automotriz*, cuyo objetivo general fue analizar si existe relación entre la cultura organizacional y las fuentes de poder en una empresa del sector automotriz. La metodología fue de naturaleza cuantitativa, tipo aplicada de alcance descriptivo y correlacional con diseño no experimental- transaccional. La población estuvo constituida por 296 personas y la muestra el total de la población. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de valores en competencia de Cameron y Quinn que consta de 48 preguntas (24 para medir la cultura actual y las otras 24 para medir la cultura deseada). El Cuestionario adaptado del perfil de percepción de poder de Hersey que consta de 21 preguntas mediante las cuales se ha medido la percepción de las fuentes de poder experto (A), información (B), referente (C), legítimo (D), recompensa (E), conexión (F) y coercitivo (G) y el Cuestionario de información demográfica compuesto por 7 preguntas que permiten organizar y agrupar la información para el análisis. Para ello, los resultados obtenidos fueron que a nivel de toda la organización predominan las culturas enfocadas en la competitividad, en los resultados (enfoque a nivel externo) y en mantener un orden en cuanto a estructuras y procesos (enfoque a nivel interno). La cultura que la organización aspira tener en un horizonte de tiempo es de tipo colaborativa, con sensibilidad hacia las personas, con el fin común de la búsqueda de resultados. En cuanto a fuente de poder, experto (A) es la más preponderante con un 25.7 %, seguida por la fuente de poder de recompensa (E) con un 21.1 % y por la fuente de poder legítimo (D) con un 14.3 %. En la empresa se utiliza con menor frecuencia los poderes: coercitivo (G) y de conexión (F). Con respecto al área de trabajo, se percibe en mayor grado las fuentes de poder experto (a), recompensa (e) y legítimo (d) en las áreas comercializadora (a: 25.8%, e: 21.3%, d: 13.9%), control de gestión (a: 28.6%, e: 15.9%, d: 14.3%), logística –abastecimiento (a: 25.4%, e: 21.3%, d: 13.4%), marcas tradicionales (a: 23.1%, e: 22.4%, d: 17.0%), postventa (a: 26.0%, e: 21.7%, d: 14.8%) y talento humano (a: 26.7%, e: 19.5%, d: 13.8%). En el área de estrategia se perciben en mayor grado las fuentes de poder experto (a: 28.6%), legítimo (d: 19.0%) y recompensa (e: 18.1%). Se perciben como más relevantes las fuentes de poder experto (a), recompensa (e) e información (b) en las áreas “finanzas -administración” (a: 24.8%, e: 20.5%, b: 15.2%),” gobierno” (a: 26.2%, e: 23.8%,

b: 19.0%) y marcas masivas (a: 21.9%, e: 19.0%, b: 21.0%). Para el área presidencia son percibidas como más predominantes las fuentes de poder: experto (a:28.6%), legítimo (d: 23.8%), además, la percepción de las fuentes de poder de información (b: 14.3%) recompensa (e: 14.3%) conexión (f: 14.3%) tienen similar predominancia. Concluyendo, que, de acuerdo a coeficiente de correlación de Pearson, se ha encontrado que sí existe una relación entre la cultura organizacional y las fuentes de poder. Además, que es importante tener en cuenta que, las fuentes de poder son percibidas de distinta manera en cada área de la empresa, por lo tanto, en cada área el líder deberá aplicar un estilo de liderazgo específico para optimizar su rendimiento.

Variable 2: Desempeño laboral

Molina, (2023) realizó una investigación para su titulación en Maestría en Psicología con mención a intervención clínica individual y grupal de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. El título de la investigación fue *Relación de la ansiedad con el desempeño laboral en el área de producción de una empresa fabricante y comercializadora de productos de acero, ubicada en Guayaquil*, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa fabricante y comercializadora de productos de acero, ubicada en Guayaquil. La metodología aplicada es de alcance correlacional, de diseño no experimental y de tipo transversal. La población estuvo conformada por 41 trabajadores y la muestra fue la totalidad de la población. La técnica empleada fue la entrevista estructurada y el instrumento fue la guía de entrevista. Los resultados obtenidos indicaron que el mayor porcentaje está ubicado en el rango de 30 a 40 años, en cuanto a la antigüedad es el 73.2% tiene menos de 10 años laborando. En cuanto a la ansiedad, se observa que el 15 % de los trabajadores lo presentan. En relación al desempeño laboral, el 76% se considera por debajo de las expectativas de la organización y el 24% evidencia un performance acorde la función que posee la empresa. En conclusión, se obtuvo que la mayoría de trabajadores presenta un nivel de ansiedad normal moderado. Con respecto al desempeño laboral, 10 personas se encuentran dentro de las expectativas y 31 están evaluadas por debajo de las expectativas, observando que no se cuenta con trabajadores que superen una calificación del 80%, siendo esta una muestra que hay factores que pueda ser que estén afectando la productividad.

Sanabria et al. (2023), realizaron una investigación científica para la revista DIALNET de la Universidades Córdoba y Sucre de Colombia. El título de la investigación fue *Análisis de la actividad física en el desempeño laboral de ejecutivos organizacionales, cuyo objetivo general fue analizar la incidencia de la actividad física en el desempeño laboral de ejecutivos organizacionales de Quito, Ecuador*. La metodología aplicada fue revisión sistemática emergente de la literatura de gestión para verificar la relación entre actividad física y desempeño laboral. Posteriormente se realizó una revisión interdisciplinaria de tres disciplinas clave (actividad física, desempeño laboral y ejecutivos organizacionales), para esto se utilizó el software Vosviewer y se establecieron las principales relaciones de las categorías conceptuales que sirvieron además para establecer las variables, dimensiones e indicadores de la investigación y confeccionar el instrumento de investigación. La población estuvo constituida por 280 ejecutivos del sistema farmacéutico y la muestra fue la totalidad de la población. La técnica empleada fue una encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado con 21 ítem. Los resultados obtenidos demostraron que el 46% de los ejecutivos se encuentran entre los 20 y 30 años, el 30% entre los 41 y 50 años, el 14% entre los 31 y 40 años, el 7% entre los 51 y 60 años y un 1.7% con más de 60 años. El 51% de los ejecutivos son femeninas y el 49% masculinos. Por otro lado, el 46% de los miembros de la muestra son ejecutivos empleados, el 32% son ejecutivos de áreas, el 11% ejecutivos de entidad nacional, el 8% ejecutivos de entidades locales y un 3% ejecutivos de entidades locales. Partiendo de lo anteriormente planteado se pudo referir que el 70% de los ejecutivos realizan actividad física sistemática desde menos de 5 años, el 13% lo hace desde hace 6 – 10 años, el 12% desde hace más de 25 años y un 4% desde hace 21 – 25 años. Concluyendo que la actividad física incide en el desempeño laboral de los ejecutivos de empresas quiteñas. En el caso específico de los ejecutivos contradiciendo de esta forma los preceptos teóricos que plantean que no se guarda relación entre estos componentes. La actividad física es una de las vías elemental para el desarrollo ejecutivo de la región. Existe una necesidad de asimilar en las empresas la importancia de la práctica de actividad física y su relación con el desempeño laboral; a favor de ejecutivos y trabajadores de mayor valor agregado y que desarrollan servicios de alta calificación.

López et al. (2023) realizaron una investigación para la Revista de Ciencias Sociales de Universidad del Zulia. El título de la investigación fue *Impactos de la violencia de género*

en el desempeño laboral de las trabajadoras en México, cuyo objetivo general fue examinar el impacto de la violencia de género de tipo psicológico y verbal, la intención de rotar e impacto en la mujer en el desempeño individual, de mujeres trabajadoras de los sectores agrícola e industrial en México. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativa y experimental. La población fue de 560 mujeres y la muestra fue el 100% de la población. La técnica empleada fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 69% trabaja como jornalera en los campos agrícolas y 31% es obrera de la industria maquiladora. Respecto a su estado civil, 35% son solteras, 28% viven en unión libre y 24% están casadas; además, se destaca que un 10% son indígenas. La edad promedio de las mujeres fue de 34,6 años con una media de 1,85 hijos. En cuanto a la educación 4,5% tiene estudios de licenciatura, 15,9% preparatoria, 68,1% estudios básicos; se recalca que 6,3% nunca ha ido a la escuela. El ingreso para el 53,1% es de un salario mínimo al día, 13% gana un salario mínimo más bono de productividad por día, y 14,1% gana por destajo según su productividad. Por otro lado, el modelo D individual de la mujer fue analizado utilizando SMARTPLS 3.3.7 y explica de forma débil a la intención de abandono (0.067), la violencia de género de tipo verbal (0.115), de tipo física (0.268) y el impacto en la mujer (0.283); explica de forma moderada la violencia de género de tipo sexual (0.429) y de tipo psicológica (0.469); y de forma sustancial al desempeño individual (0.831). Se concluye que la violencia de género impacta negativamente el desempeño de las trabajadoras que la padecen y aumenta su intención de rotar.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Cultura organizacional

Burga (2019) realizó una investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán del Perú. El título de la investigación fue *Cultura Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Créditos Y Cobranzas Chiclayo 2017*, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017. La metodología aplicada fue tipo de investigación descriptivo correlacional, con diseño no experimental. La población fueron los colaboradores de la empresa y la muestra fue de 50 personas. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de 26 preguntas. Los resultados más resaltantes

demonstraron que solo el 30% está de acuerdo, no se tiene una cultura organizacional que se ve reflejada en la falta de valores, actitud, experiencias que se vive en la empresa y ante ello los resultados de desacuerdo se aprecia un alto porcentaje de 40% lo que da entender que se necesita mejorar la cultura en la empresa. Además, que la correlación de las variables es de 0,006 que es moderadamente positiva. Concluyendo, que los elementos de la cultura organizacional tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

Ortega y Rosales (2023) realizaron un trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola del Perú. El título de la investigación fue *Cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera, Cusco 2022*, cuyo objetivo general fue determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera, Cusco 2022. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo constituida por 130 colaboradores, de los cuales 97 fueron parte de la muestra. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 60 preguntas. Los resultados más resaltantes indicaron que el 52% califica la cultura organizacional en un nivel medio, mientras que el 27% en un nivel bajo y el 21% en un nivel alto. Asimismo, el 57% califica la calidad de servicio en un nivel medio, mientras que el 29% en un nivel alto y el 14% en un nivel bajo. Igualmente, el 47% califica que se sienten implicados con la organización en un nivel medio, mientras que el 35% en un nivel alto y el 18% en un nivel bajo. También, el 53% se sienten adaptados a la empresa en un nivel medio, mientras que el 34% en un nivel bajo y el 13% en un nivel alto. Con ello, se concluyó que existe una correlación significativa alta entre la cultura organizacional y la calidad de servicio con un $Rho = 0.870$ y se concluye que una cultura organizacional sólida garantizará un alto nivel de calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera.

Cabrera (2023) realizó una investigación para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *Cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa agroindustrial en La Libertad, 2022*, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa agroindustrial en La

Libertad, 2022. La metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La población fue constituida por 523 trabajadores, pertenecientes a la Empresa Agroindustrial, donde se consideró una muestra de 222 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 36 ítems. El resultado evidenció que solo el 55,0% de los colaboradores perciben que la variable cultura organizacional se encuentra en un nivel alto y el 39,6% se encuentra en un nivel regular. En tanto, el 44,6% de los trabajadores demuestran un engagement de nivel alto y, el 46,8% en un nivel regular. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluyó que existe relación entre la cultura organizacional y el engagement.

Variable 2: Desempeño laboral

Serpa (2019) realizó una investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Trabajo Social, con mención en Gestión de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión del Perú. El título de la investigación fue *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu Sucursal del Perú del Distrito de San Martín De Porres, 2017*, cuyo objetivo general fue identificar la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú. La metodología aplicada fue tipo básica, diseño no experimental, nivel de investigación relacional y de enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 50 colaboradores siendo la muestra censal donde se hallaron los resultados. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la encuesta y la observación; y el instrumento fue el cuestionario de 30 ítems. Los resultados demostraron que el 84,0% de los colaboradores alcanzaron un nivel de desempeño laboral medio; mientras un 10,0% alcanzaron un nivel de desempeño laboral bajo y un 6,0 % un nivel de desempeño laboral alto. Con respecto a la productividad el 76,0% de ellos alcanzaron un nivel de productividad bajo; mientras un 24,0% alcanzaron un nivel de productividad medio. Concluyendo, que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman arrojó un valor de 0,949 representando una correlación positiva muy alta.

Valle (2019), realizó una investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Educación de la Universidad San Martín de Porres del Perú. El título de la investigación fue

El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos, cuyo objetivo general fue precisar la relación que existe entre la variable 1 desempeño laboral y la variable 2 el aprendizaje en administración de los estudiantes universitarios adultos del octavo ciclo del Programa de estudios por experiencia laboral (EPEL), de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Ricardo Palma. La metodología aplicada fue de diseño observacional no experimental, inferencial, descriptivo, transaccional y correlacional. La población fue constituida por los estudiantes del octavo del Programa de Estudios por Experiencia Laboral (EPEL) de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma, con 100 participantes en ciclo académico 2018-II, y la muestra fue el 100% de la población. Las técnicas utilizadas fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 30 preguntas. Los resultados más resaltantes demostraron que presentan una aprehensión de las competencias procedimentales en el nivel bueno, donde el 82% tiene un desempeño laboral alto; mientras que el otro 18% tienen un desempeño laboral medio, aunque con un buen nivel de aprehensión de competencias procedimentales. El desempeño laboral de los estudiantes del último ciclo del Programa EPEL es de 80.81% bueno y de 19.19% regular. Concluyendo que existe una relación directa y significativa entre las dos variables y que se necesitan de estudios más profundos para establecer las competencias actitudinales que deberían ser atendidas por la EPEL dentro de sus estudiantes.

Lagos (2022) realizó una investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Perú. El título de la investigación fue *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro MiniMarket: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho 2021*, cuyo objetivo general es conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro MiniMarket: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. El cual respondió a una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por 30 colaboradores y la muestra abarcó la totalidad de la población. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recojo de información fue el cuestionario de 30 preguntas. Los resultados que se obtuvieron fue que el 40.00% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de

trabajo, el 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo, el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros, el 40.00% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño laboral, el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por su labor y el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza. Concluyendo que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es bajo en el 3.33%, medio en el 30.00% y alto en el 66.67%, siendo regularmente adecuado.

Antecedentes Regionales

Variable 1: Cultura organizacional

Izaguirre (2019) realizó una Investigación para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo de Perú. El título de la investigación fue *Cultura organizacional y Responsabilidad social empresarial en el Vivero Forestal de Chimbote, 2019*, cuyo objetivo fue determinar el tipo de relación entre la cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial del Vivero Forestal de Chimbote 2019. La metodología aplicada es de tipo no-experimental, transversal y de diseño correlacional; descriptivo e inferencial. La población estuvo conformada por los trabajadores del Vivero Forestal Chimbote, siendo un total de 48 individuos, y la muestra fue considerada el 100% de la población. La técnica aplicada fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario de 17 ítems. Sus resultados demostraron que el valor de correlación del coeficiente de Rho de Spearman para ambas variables es de 0,349 lo cual arroja un grado de relación positiva moderada. Además, se puede observar que la variable cultura organizacional se ubica en un nivel favorable con 38 trabajadores, representado así el 79.2%, 10 de los trabajadores encuestados la ubicaron en el nivel poco favorable con una representación de 20.8%. Cabe señalar que ningún trabajador ubicó a la cultura organizacional en un nivel desfavorable. Asimismo, la responsabilidad social empresarial se ubica en un nivel regular con 27 trabajadores, representado así el 56.3%, mientras 21 de los trabajadores encuestados afirman que la variable es buena dentro de la organización con una representación de 43.8%. Cabe señalar que el ningún trabajador ubico a la responsabilidad social empresarial en un nivel malo. Concluyendo que se determina que el tipo de relación

entre la cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial del Vivero Forestal de Chimbote 2019 es positivo en un nivel medio de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman con 0,349, donde se puede decir que mientras mejor sea la cultura organizacional dentro de la organización, de alguna manera mejor será la responsabilidad social empresarial, debido a que los factores externos en la dimensión de la variable RSE no se condicionan con la identidad de una cultura organizacional ya que los proveedores, clientes, entre otros no interiorizan adecuadamente la intención empresarial en sus actúes en algunas ocasiones.

Moreno (2020) realizó una investigación para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA para la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *Calidad de vida laboral y cultura organizacional en la empresa pesquera Inversiones Regal S.A., Nuevo Chimbote 2020*, cuyo objetivo general fue la relación entre calidad de vida laboral y cultura organizacional en la empresa. La metodología aplicada fue de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 30 colaboradores y la muestra fue la población completa. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 60 ítems. Los resultados obtenidos facilitaron que la correlación entre la calidad de vida laboral y la cultura organizacional es de (,493**), es decir que si existe relación significativa entre las variables estudiadas, de igual manera según el total de la variable cultura organizacional en relación con las dimensiones de calidad de vida podemos observar que condiciones laborales es la que tiene mayor relación, por otro lado la totalidad de calidad de vida y las dimensiones de cultura organizacional es la dimensión de implicación la que tiene relación significativa. Asimismo, al analizar la cultura y sus dimensiones, se observa que se encuentra en un nivel medio con un porcentaje de 66,7 y a su vez la dimensión de implicación a un nivel alto con 20 porcentaje de 76,7, la dimensión de consistencia está en un nivel alto con 63,3 %, a sí mismo Adaptabilidad posee un 60% en el nivel alto, por otro lado, la misión posee el mismo porcentaje de 50 para los niveles Alto y Medio. Concluyendo que la relación entre calidad de vida laboral y cultura organizacional con sus dimensiones, de la empresa pesquera, según la correlación de Pearson, si existe relación significativa obteniendo como resultados (0.493) por lo que se acepta la hipótesis de cuanto mayor sea la calidad de vida laboral, mejor será la percepción de la cultura organizacional. Así mismo las dimensiones de calidad de vida laboral y la totalidad de la

cultura organizacional se halló que la dimensión de condiciones laborales posee relación significativa ($.545^{**}$) y las dimensiones de cultura con la totalidad de calidad de vida es la dimensión de implicación quien posee mayor relación (0.518).

Cribillero y Guzmán (2021), realizaron una investigación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019*; cuyo objetivo fue determinar la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019. La metodología empleada fue enfoque cuantitativo, tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población lo conformó todos los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019; con una muestra de 65 persona. La técnica aplicada fue la encuesta usando como instrumento el cuestionario de 17 preguntas. Los resultados obtenidos más resaltantes fueron que se rechazó la hipótesis nula, por consiguiente, podemos afirmar que si existe efecto-relación significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa Entel Perú, Chimbote 2019; con un valor $r=0.769$ indicado por la prueba Tau-b de Kendall. Además, se muestra que el 50,8% de los colaboradores (clientes internos) ubicaron a la cultura organizacional de la empresa en un nivel medio, en contraste el 12,3% señaló que el nivel es alto. Asimismo, se muestra que el 52,3% de los colaboradores (clientes internos) ubicaron al desempeño laboral en un nivel medio, en contraste el 10,8% señaló que el nivel es alto, en función a la atención que reciben de ellos. Concluyendo que hay una existencia determinada de relación significativa entre ambas variables; en los clientes internos de la empresa Entel Perú-Chimbote 2019, en donde la significancia aproximada (p valor) fue menor a 0.05 y se obtuvo un valor Tau_B de Kendall de 0.769.

Variable 2: Desempeño laboral

Blas y Huamán (2021) realizaron una investigación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *La motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Pesquera Inversiones Regal S.A, Nuevo Chimbote 2021*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos. La metodología aplicada fue aplicada, posee un diseño nivel no experimental, transversal

descriptiva cuantitativa. La población estuvo constituida por 34 trabajadores y la muestra que se utilizó fue el 100% de la población. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de 13 preguntas para evaluar la motivación y 15 preguntas para evaluar el desempeño laboral. Sus resultados demostraron que existe una motivación del 47.1% de los trabajadores administrativos que a veces se siente motivados, el 26.5% casi siempre se siente motivado, el 11.8% coinciden que en siempre y casi nunca se sienten motivados y el 2.9% nunca se siente motivado. En el desempeño laboral, el 50% casi siempre tiene un buen desempeño laboral en relación a la motivación, el 29.4% siempre tiene un buen desempeño laboral, el 8.8% coinciden en que a veces y nunca tienen un buen desempeño laboral y el 2.9% casi nunca. Concluyendo que se muestra una relación significativa entre ambas variables, mostrando una relación positiva a través de la prueba estadística Rho de Spearman que arroja ,595 donde se puede afirmar que mientras mejor motivación haya dentro de los trabajadores, mayor puede ser el desempeño laboral de estos mismos.

Ludeña (2022) realizó una investigación para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA en la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pesquera del Pacífico Centro, Chimbote, 2022*, cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores. La metodología aplicada fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, con diseño no experimental – Correlacional y alcance transversal. La población estuvo constituida por 60 trabajadores y la muestra usada fue el 100% de la población. La técnica usada fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario de clima organizacional (25 preguntas) y el cuestionario de desempeño laboral (18 preguntas). Los resultados que se obtuvo más resaltantes en relación a las dimensiones de clima organizacional fue que el 15.0% de los encuestados considera que es inadecuado la comunicación que hay en la empresa, el 48.3% opina que es regular y el 37.0% de los trabajadores consideran que es adecuado. Para la dimensión colaboración se ha dado a conocer que el 8.3% opina que es inadecuado, seguido de ello se tiene que el 56.7% lo interpretan como regular y el 36.7% lo analiza como adecuado. Para la dimensión liderazgo, se ha dado a conocer que el 6.7% lo han interpretado como inadecuado, luego de ello se ha mostrado que el 43.3% lo ha considerado como regular, además de ello se tiene que el 50.0% lo ha interpretado como

adecuado. En cuanto a la variable clima organizacional, el 6.7% considera que es inadecuado, seguido de ello se tiene que el 55.0% opinaron que es regular y el 38.3% interpretan que es adecuado. En relación a las dimensiones más resaltantes de desempeño laboral, el 6.7% de los encuestados considera que es deficiente la dimensión competencia laboral, el 26.7% han dado su opinión que es regular y el 66.7% lo evalúan como eficiente. En cuanto a la efectividad laboral se tiene que el 15.0% dieron a conocer que es deficiente, el 58.3% de los trabajadores lo evalúan como regular y el 26.7% dieron a conocer que es eficiente. Para la dimensión compromiso con el trabajo, el 5.0% lo analizan como deficiente, el 30.0% opinaron que es regular y el 65.0% considera que es eficiente. Con respecto a la variable desempeño laboral, el 5.0% opinaron que es deficiente, luego se tiene que el 45.0% consideran que es regular y el 50.0% de los trabajadores consideran que es eficiente. Concluyendo que hay una relación significativa ($Rho = 0.656$; $sig. = 0.000$) entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Compañía Pesquera, reflejando que los factores que involucran al clima organizacional como la parte emocional del trabajador favorecen al desarrollo de su desempeño dentro de la empresa.

Sánchez (2022) realizó una investigación para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *El coaching gerencial y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa Retail de Chimbote-2018*, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre coaching gerencial con el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 115 trabajadores y la muestra seleccionada fue de 42 trabajadores. La técnica empleada fue el cuestionario, y el instrumento empleado fue dos cuestionarios: el primero para analizar el coaching gerencial; y el segundo, para analizar el desempeño laboral, de 18 y 14 preguntas respectivamente. Los resultados demostraron que el coaching gerencial, según el mayor porcentaje de trabajadores, se ubica en un 40,5% en un nivel malo, el 38,1% lo ubica en un nivel regular, el 21,4% en un nivel bueno, en cuanto sus dimensiones: “reacción” presenta un nivel malo (42,9%), la dimensión aprendizaje presenta un nivel malo (38,1%); la dimensión transferencia de información presenta un nivel regular (42,9%); y en la dimensión impacto predomina el nivel malo (47,6%); en cuanto al desempeño laboral, predomina el nivel malo

(38,1%); y, en cuanto a sus dimensiones: factores motivacionales predomina el nivel malo con un 52,4%; y en la dimensión factores operativos predomina un nivel bueno (42,9%). Finalmente se demostró que existe una relación positiva alta ($r=0.873$) significativa ($p < 0.001$), por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que indica que existe relación positiva entre el coaching gerencial y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa Retail en Chimbote en el año 2018.

Antecedentes Locales

Variable 1: Cultura organizacional

Checkley (2020) realizó un trabajo de investigación de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. El título de la investigación fue *Propuesta de mejora en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Catering y organización de eventos de la urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019*, cuyo objetivo general fue proponer las mejoras de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y con un diseño no experimental transversal. La población estudiada fue de 10 micro y pequeñas empresas del sector y la muestra estuvo conformado por su 100 por ciento. La técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 23 preguntas. Los principales resultados referentes a las características de los representantes son que el 60% se encuentran en un rango de edad de 31-50 años con una mayoría del 70% del género femenino. Además, el 60% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 80% de los representantes son dueños. Así mismo, las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría personas familiares en un 70% y dice que crearon el negocio para generar ganancias. Referente a la creación de cultura organizacional se puede decir que el 50% manifestaron que algunas veces promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros, así como el 60% algunas veces comparte historias con los actores de la organización. Y si la empresa aplica un método de servicio eficiente, se determinó que el 50% de mypes manifiesta que algunas veces lo hace. Además, sobre si la empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación se determinó que 30% de las mypes muy pocas veces lo realizan. Y, por último, el 60% recicla de forma continua los materiales desechables diariamente. En conclusión, se capacitará y se

dará a conocer el concepto de cultura organizacional para así difundir, establecer y mantener dicha cultura en nuestra organización. Los sectores jerárquicos deberán estar inmersos en todo el proceso de elaboración y divulgación de dicha cultura para sobresalir del resto

Córdova (2023), realizó una investigación para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *Cultura organizacional y la rotación de personal en una empresa de reclutamiento y adquisición de talento de Lima 2022*, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la cultura organizacional y rotación de personal. Se utilizó a nivel de metodología un diseño de investigación no aplicada, con un nivel o alcance correlacional y bajo corte transversal. Contó con 100 trabajadores de la empresa de reclutamiento y adquisición de talento como población y 70 colaboradores como muestra. La técnica que uso fue la encuesta y el cuestionario de 20 preguntas como instrumento. Se demostró como resultado que la cultura organizacional está en un nivel bueno (44,29 %) y un 14,4% opino que presenta un nivel deficiente. En cuanto a la rotación del personal se considera (50,00 %) y nivel regular de rotación de personal. De igual manera, con una significancia de $p < 0.000 < 0.001$ entre las variables. Así, se llegó a concluir la relación directa entre las variables; cultura organizacional y rotación de personal, en una empresa de reclutamiento y adquisición de talento en Lima, 2022.

Variable 2: Desempeño laboral

Pajares (2023) realizó una investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán del Perú. El título de la investigación fue *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa H&M, Lima 2020*; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020. La metodología aplicada fue tipo de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 50 trabajadores y la muestra fue el total de la población. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 28 preguntas para inteligencia emocional y 25 preguntas para desempeño laboral. Sus resultados demostraron En la dimensión habilidades sociales, en cuanto a los encuestados que están de acuerdo que son hábiles para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes con un 64%, sin embargo, el 12% considera casi nunca. En la dimensión

motivación, en cuanto a los encuestados que están de acuerdo con el esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia indican que 62 % a veces mientras el 20% casi nunca. En la dimensión autoconocimiento, el 46% afirman que a veces sienten que se reconocen a sí mismos, sin embargo, un 2% está de acuerdo que conoce sus emociones. En conclusión, de acuerdo a los resultados, se evidencia una relación directa y positiva ($Rho = ,701$) entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020. Por lo tanto, se traduce que el manejo de emociones tanto en el trabajo como fuera de este, contribuye a mejor el rendimiento de los colaboradores.

Juárez y Palpa (2020) realizaron una investigación para optar el Título de Licenciado en Administración y Gestión De Empresas de la Universidad Peruana Las Américas. El título de la investigación fue *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI ESTILO S.A.C. del distrito del cercado de Lima 2018*, cuyo objetivo general es demostrar cómo el desempeño laboral influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. La metodología aplicada es de nivel descriptivo-no experimental. La población estudiada fue de 21 trabajadores de la empresa, considerando la muestra en un 100%. La técnica empleada fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario de 18 preguntas. Los resultados que obtuvieron son que el 43% considera relevante que sus hábitos en el trabajo tienen incidencia en sus habilidades sociales y para un 57% no opina. En cuanto a las relaciones interpersonales solo para un 48% es determinante en el ámbito social y para el resto que conforma el 52% de trabajadores no opina. Por otro lado, el 57% de los trabajadores considera de relevancia la motivación del personal en el compromiso laboral, asimismo se destaca un porcentaje considerado de 33% que no opinó y el saldo de 10% que considera irrelevante. Asimismo, el 71% considera importante la forma de actuar y su relación con la motivación, del mismo modo un 29% no opina y resta relevancia a esta relación. Concluyendo Se demostró que el desempeño laboral de los trabajadores influyó significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. Agregando a lo anterior, se empleó la prueba de correlación Spearman para evaluar la correlación de ambas variables. De tal manera que concluyeron en que existe una correlación positiva media de 0.618 lo que permite afirmar que, si aumenta el nivel de desempeño laboral, existirá una mejor gestión de almacén. Lo que permite aceptar

nuestra hipótesis que el desempeño laboral de los trabajadores si influye en la gestión de almacén de la empresa.

Torres (2023) realizó una investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Y Gestión De Empresas de la Universidad Peruana de Las Américas del Perú. El título de la investigación fue *Clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa del sector plástico, Ate - Lima 2022*, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa del sector plástico, Ate, Lima, 2022. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, respecto al tipo de estudio fue considerado básico, además, el nivel de la investigación fue descriptivo y el alcance del estudio fue correlacional, empleándose un diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por los 30 trabajadores de una empresa del sector plástico y la muestra fue el 100% de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la variable clima organizacional (20 preguntas) y para la variable desempeño laboral (20 preguntas). Los resultados demostraron que el 90% de los encuestados considera que casi nunca se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores y un 10% respondió que a veces, el 76.7% de los encuestados considera que casi nunca escucha y entiende los otros puntos de vista de sus compañeros, en tanto un 13.3% respondió que casi siempre y un 10% respondió a veces. El 90% de los encuestados casi nunca siente un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la empresa donde labora, en tanto un 6.7% respondió que a veces y un 3.3% respondió que casi siempre. El 93.3% de los encuestados considera que la gerencia casi nunca programa actividades dirigidas para cumplir la misión de la organización, en tanto un 3.3% respondió que nunca y finalmente otro 3.3% respondió que a veces. El 90% de los encuestados considera que la empresa casi nunca se preocupa en promover los valores organizacionales entre los trabajadores, en tanto un 6.7% respondió que a veces y finalmente un 3.3% respondió que casi siempre. Es por ello, que se concluyó que, si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa del sector plástico. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanzó el 0.73, relación positiva y alta.

Lizarme y Santiago (2023) realizaron una investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo del Perú. El título de la investigación fue *La comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la*

empresa comercializadora SALEM SAC, LIMA 2022, cuyo objetivo general fue analizar como la comunicación se relaciona con el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. La metodología aplicada fue tipo de investigación aplicada, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 60 personales de ventas de la entidad y la muestra fue el 100% de la población. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron que el 11,7% manifestó percibir un desempeño laboral medio y a la vez un nivel de comunicación bajo; asimismo, un 46,7% manifestó percibir un nivel de desempeño laboral medio y un nivel de comunicación medio. Por último, a través de la prueba de correlación Rho Spearman, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,764 por esa razón, se aprobó la hipótesis alterna y se desestimó la hipótesis nula por lo que se comprueba que existe una correlación positiva alta entre la Comunicación y el desempeño laboral. En conclusión, para alcanzar este objetivo, se aplicó el ensayo de la correspondencia Rho Spearman, que arrojó un factor de correlación de 0,764 y una categoría de significancia de $0,000 < 0,05$. Estos resultados permitieron rechazar el supuesto nulo y aceptar el supuesto alternativo alterna, el cual indica que consta una correspondencia muy fuerte y positiva entre la comunicación y el ejercicio laboral en la empresa estudiada.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Cultura organizacional

La cultura organizacional como concepto ha tenido una larga evolución, está en todo su trayecto ha sido influenciada por la sociología y antropología, estas disciplinas han abordado la cultura como un fenómeno humano. En tal sentido, la antropología define a la cultura como un conjunto de costumbres y rituales que las sociedades han desarrollado a lo largo de su historia y en cuanto a las organizaciones, de acuerdo a la mirada de la antropología se puede ver como las tribus, sociedades o literalmente las culturas propiamente dichas. De acuerdo a esta perspectiva, la cultura organizacional se encuentra en las interpretaciones o percepción de cada uno de los integrantes de la organización (Jáuregui y Loufatt, 2019).

Por otro lado, desde la perspectiva de la sociología, la cultura surge del comportamiento colectivo de la sociedad, desde este punto de vista la cultura es una característica que poseen las organizaciones. La sociología sostiene que la cultura puede tener diferencias con otras,

se pueden cambiar y también se pueden medir, asimismo, se pueden emplear para medir resultados organizacionales, como la efectividad de una organización (Cuenca y López, 2020).

En tal sentido, la cultura organizacional es uno de los conceptos más complejos que se pueda definir. Desde la perspectiva funcionalista, la cultura es un sistema sociocultural, en el que se deben analizar las funciones y la identidad de una organización. Mientras que desde la perspectiva interpretativa la cultura organizacional es un sistema de ideas, de tal manera que la considera como una metáfora que define la organización, por lo que debe ser entendida como una cultura en su contexto, considerando que cada contexto es diferente (Jáuregui y Loufatt, 2019).

Por su parte, Ziaei & Mohelská (2020), definen la cultura organizacional o corporativa como el patrón de valores, normas, creencias, actitudes y suposiciones que pueden no haber sido articulados, pero que dan forma al comportamiento de las personas en las organizaciones y cómo se hacen las cosas. Puede expresarse a través de un estilo de gestión prevaleciente en la organización. Asimismo, Pedraja et al. (2020) la cultura organizacional se define y utiliza en gran medida como un conjunto correctamente estable de valores, creencias, suposiciones y símbolos distribuidos en la organización y de acuerdo con esta formación, los investigadores han desarrollado estudios sobre la relación entre varios tipos de culturas y resultados de innovación. Finalmente, Martínez (2020), manifestaron que la cultura organizacional son las creencias, principios, estándares y suposiciones comunes que forman el comportamiento mediante la creación de compromiso, dando dirección, generando una identidad combinada y construyendo una comunidad. Se cree que una cultura organizacional es eficaz cuando está alineada con el entorno, los recursos, los valores y los objetivos de la organización.

Elementos de la cultura organizacional

De acuerdo a Cuenca y López (2020) los elementos de la cultura organizacional se respaldan en el estilo de liderazgo que predomina en la organización, la cual facilita la toma de decisiones en la organización. En tal sentido, los estilos de liderazgo existente permiten transmitir de manera efectiva las directrices a los trabajadores de lo que se debe hacer y cómo se debe hacer. En otras palabras, el estilo de liderazgo es la encargada de hacer las modificaciones en la cultura organizacional, la cual está ligada al comportamiento de los

miembros de la organización.

En ese sentido, los elementos de la cultura organizacional son las propias características y las cuales generan una identidad hacia la institución, estas características hacen que se distingan de otras, incluso del mismo rubro. De acuerdo a diversos autores la cultura organizacional está formada por diversos elementos, dentro de los cuales se explican los más importantes (Cuenca y López, 2020).

- **Valores.** Para Martínez (2020) los valores son la base de toda cultura organizacional, en tal sentido, si estas no se encuentran bien definidas y asimiladas por los miembros de la organización, se corre el riesgo de que esta no cuente con un horizonte. En tal sentido, los trabajadores deben ser la representación de los valores que defiende la organización y esta debe ser practicada desde la alta dirección.
- **Rituales.** Se refiere a una secuencia de actividades, gestos, palabras, acciones que realizan un grupo de personas para expresar algo relacionado a su cultura. En tal sentido, cada cultura tiene su forma de expresar su estilo de vida y sus costumbres, las cuales la representan en su entorno y es practicada por toda la población que la conforma (Yopan et al., 2020).
- **Mitos.** Son el conjunto de prácticas y creencias que se dan dentro de un grupo humano que consideran como verdad y que se diferencia de otras culturas. Estos mitos se dan por cierto dentro de un grupo humano y en parte son uno de los factores que dirige su vida, crecen con ese pensamiento y a veces son obstáculos o preconcepciones que no les dejan avanzar en la vida (Cardona et al., 2020).
- **Símbolos.** Es un elemento que comunica algo en relación a la cultura de la organización y que esta quiere que se sepa o se comunique a los demás, son representaciones físicas y gráficas que se encuentran en el lugar donde se encuentran las personas de una determinada cultura, están representadas a través de anuncios, cuadros, estatuas, entre otros (García et al., 2022).

Factores de desarrollo de la cultura organizacional

Al respecto Martínez (2020) define que en el desarrollo de una cultura organizacional se

tienen en cuenta tres elementos importantes: la eficacia, la eficiencia y la productividad, estos tres componentes harán que la cultura organizacional se potencie y sea más sólida y dinámica, debido a que trae consigo determinados impactos cuantitativos importantes, este impacto se da en la rentabilidad de la empresa a través de los siguientes elementos:

- Reducción de los costos a nivel de supervisión, control y reproceso, esta medida se da como efecto de la interiorización de los elementos mencionados.
- Mejora el servicio hacia el cliente, debido a que si el trabajador es tratado de manera adecuada en la organización, éste va a desbordar ese buen trato con los clientes.
- Aumenta la motivación de los trabajadores porque sentirán que la empresa progresa y ellos también se ven beneficiados, se identifican con la organización y el clima laboral se mejora significativamente.
- Alinea los objetivos personales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.
- La empresa invierte en desarrollo del personal, capacitación, formación, porque ha entendido que el talento humano y sus capacidades son fundamentales para la empresa.
- Brinda un sistema de incentivos para los trabajadores, porque la empresa ha comprendido que el avance se da a través de la motivación y no a través de órdenes y reglamentos que limitan a los colaboradores.

Tipos de cultura

De acuerdo al planteamiento realizado por Cuenca y López (2020), existen cuatro tipos de cultura organizacional, estas son la cultura burocrática, la de clan, la emprendedora y la de mercado, estas se diferencian por el control formal (que va de estable a flexible) y el punto focal de la atención (que va de interno a externo). A continuación, se explican cada uno de ellos:

- Burocrática: la cultura burocrática es una organización jerárquica prominente que está muy organizada sobre la base de una definición clara de autoridad, se pone

mucho énfasis en la formalidad de la organización y en los manuales, políticas, reglamentos, existe una estructura orgánica la cual debe respetarse (Ziaei & Mohelská, 2020).

- De clan: es un tipo de cultura más flexible y está orientada a la estructura interna de la empresa, es por ello, que se preocupa del desarrollo humano, de las relaciones que se forman entre ellos, del trabajo en equipo y el compromiso que asumen con la organización, también se le denomina cultura de apoyo generalmente se centra en las relaciones interpersonales y se basa en la confianza mutua, el estímulo y la cooperación (Cancino y Vial, 2022).
- Emprendedora: este tipo de organizaciones tienen una tendencia flexible y una dirección externa, se caracteriza por asumir riesgos, es dinámica, creativa y se adapta a los cambios, a este tipo de cultura también se le denomina cultura innovadora y se considera dinámica, apoya y fomenta el trabajo creativo, y se considera que enfrenta nuevos desafíos e inspira conductas de riesgo (Ziaei & Mohelská, 2020).
- Mercado: pone mucha atención en lo externo, por su parte exige mucho control para que la organización obtenga productividad y competitividad, busca concretar objetivos ambiciosos e impulsa la competencia al interior de la organización y en el sector empresarial donde compite (Cuenca y López, 2020).

Dimensiones de la cultura organizacional

Al respecto, Leyva et al. (2021) realizó un estudio donde determinó que la cultura organizacional cuenta con tres dimensiones: implicación del personal, consistencia del personal y adaptabilidad de la cultura organizacional, que se explicarán a continuación.

Dimensión 1. Implicancia del personal. Se trata de cuán comprometido se encuentra el trabajador con la organización, bajo este componente las personas se agrupan y se organizan en equipos autogestionados, donde la comunicación, la información, libertad, responsabilidad y confianza son las características básicas que permiten que estos equipos se encaminen a la satisfacción del cliente, la eficiencia en la organización y el compromiso social (Loayza, 2023). En lo que respecta a los indicadores se mencionan a continuación:

- **Toma de decisiones.** Es el proceso de elegir por una opción entre varias propuestas, que por lo general es la que más beneficia a la organización y que emplea menos recursos y se obtiene mayor beneficio, en el caso de las empresas, es aquella que le otorga mayor rentabilidad, las decisiones en la empresa son vitales porque puede llevar al éxito al fracaso de la organización (Surichaqui, 2020).
- **Trabajo en equipo.** Se trata del trabajo colaborativo para que el trabajador cumpla con el objetivo que la organización ha planteado, el trabajo en equipo debe ser promovido por la dirección de la organización, debe ser parte de los valores que rigen el buen desempeño de la empresa y es una estrategia efectiva para integrar al personal y concretar objetivos organizacionales (Polo, 2022).
- **Desarrollo de capacidades.** Consiste en el proceso por el cual la empresa invierte en el trabajador en mejorar sus capacidades a través de capacitaciones en determinados temas que el colaborador realiza en el centro laboral, esto permite que la empresa mejore la calidad de su servicio o sus productos y cree una ventaja competitiva que debe sostener en el tiempo (Hawkins, 2022).

Dimensión 2. Consistencia del personal. Se trata de compartir un proyecto de futuro y participar conjuntamente en el proceso de toma de decisiones en un marco de transparencia, comunicación, confianza, responsabilidad, ética, solidaridad, generosidad y libertad, características culturales fundamentales que van a dar consistencia al proyecto y favorecen la integración de las personas en la organización (Cairo et al., 2022). En lo que respecta a los indicadores se mencionan a continuación:

- **Valores centrales.** Son el conjunto de lineamientos morales que la organización tiene y que devienen de las prácticas morales y éticas de quienes dirigen la organización, estas son definidas por la misma organización y sirven para determinar qué tipo de comportamientos son valiosos y se deben cultivar para diferenciarlos de aquellos que se deben desechar (Rodríguez et al. 2022).
- **Acuerdos.** Se refiere a la coordinación que realiza la empresa con el trabajador para tomar una decisión con respecto a un tema, que puede ser relacionado al salario, beneficios laborales, mejora de las condiciones ambientales, mejor trato, entre otros

aspectos que van a beneficiar al trabajador por una parte en sus condiciones laborales y a la empresa en cuanto a la productividad (Lipsitz & Starr, 2021).

- **Coordinación.** Se entiende como la relación que se da entre dos personas para acordar determinado propósito, en las empresas la coordinación es la relación que se da entre trabajadores del mismo nivel o de niveles diferentes según su jerarquía para realizar una actividad en común que va a favorecer a ambos o a la organización en el cumplimiento de objetivos (Caila et al., 2022).

Dimensión 3. Adaptabilidad de la cultura organizacional. En cuanto este componente, se identifican dos tipos de adaptabilidad; interna y externa, la primera se refiere a la actitud solidaria y equitativa los cuales están acordes a los principios de la organización, estos compromisos pueden estar referidos a una reubicación del trabajador en vez de despedirlo, así como la reducción de las diferencias salariales y de beneficios con respecto a los trabajadores. Por su parte, la adaptabilidad externa se refiere a la relación que tiene la organización con la sociedad, se trata de la responsabilidad y el compromiso en relación a diferentes compromisos donde implique proyectos de carácter comunitario (Llancari y Alania, 2020). En lo que respecta a los indicadores se mencionan a continuación:

- **Orientación al cambio.** Se refiere a que la cultura en la que se encuentra inserta la organización y por ende el trabajador debe adecuarse a los cambios que se dan en el ambiente o el contexto empresarial; es decir, en las condiciones que actualmente se presenta el mercado y la globalización que apabulla a las empresas, estas deben adaptarse para que puedan tener sostenibilidad en el mercado (Galarza et al., 2020).
- **Orientación al cliente.** En la actualidad las empresas se deben a los clientes y estos deben ser los más beneficiados, es por ello que los servicios y productos deben orientarse a la satisfacción del cliente, es por ello, que deben conocer sus necesidades, su perfil y cómo solucionan sus problemas con respecto a las expectativas que presentan (Hinojo et al., 2020).
- **Aprendizaje organizativo.** Se trata del aprendizaje que el trabajador tiene dentro de la organización y tiene que ver con las características y procesos existentes en la misma que originan una propensión al aprendizaje o la capacidad para facilitar el

aprendizaje por medio de la creación, la diseminación y el uso del conocimiento que es conveniente para el trabajador (Hernández et al., 2021).

Variable 2. Desempeño laboral

Definición del desempeño laboral

En cuanto a la variable desempeño laboral comprende la evaluación del resultado del potencial humano, sus habilidades y capacidades, formación profesional, experiencia, recompensas laborales y el entorno del lugar de trabajo (Castro y Delgado, 2020). El desempeño laboral siempre estará enfocado en la mejora constante a través de planes de desarrollo humano a largo plazo, conforme las valoraciones y responsabilidades que sustente los cargos laborales. Considerando como los objetivos del desempeño laboral, son las siguientes la formación y capacitaciones del personal, las compensaciones laborales y el clima laboral.

Según Chiavenato (2019) el desempeño laboral consiste en la valoración sistemática en cuanto a las características profesionales y personales de otras personas, lo cual condiciona su capacidad para ejercer alguna función en especial. Es por ello, que cuando se hace referencia al desempeño laboral se indica más expresamente el cargo o puesto que desempeña unas personas dentro de la estructura organizacional, dado que cada puesto de trabajo conlleva diferentes actividades, funciones y responsabilidades que ameritan ciertas habilidades, destrezas y conocimientos; lo cual fomentará la calidad asociada al mismo, su rendimiento y efectividad.

El desempeño laboral está condicionado a la manera como el colaborador puede enfrentar sus situaciones, actividades y funciones con los recursos que tiene a la mano, lo cual le permitirá ser eficiente y eficaz. Algunos estudios mencionan que el desempeño laboral de un empleado dependerá directamente de la recompensa ofrecida, la cual estará directamente relacionada con el esfuerzo que este imprima al desempeño de sus responsabilidades. Mientras que Castro (2019) considera que el mismo está relacionado con muchos otros aspectos o factores que no son necesariamente económicos, pues muchos están asociados al logro y la satisfacción personal y profesional que el colaborador puede sentir al momento de completar una tarea asignada. Por lo que sugiere que el desempeño laboral está condicionado por la autoestima del empleado y sus capacidades, las cuales vendrá directamente asociadas

al aprendizaje y conocimiento, que promueven sus competencias laborales (Odicio et al., 2020).

En este mismo orden de ideas, Mendoza y Arriola (2022) refiere que el desempeño laboral depende de las características y personalidad del trabajador, lo cual lo hace acreedor de valores, condiciones, competencias, rasgos, valores, aptitudes, entre otros aspectos que le permitirán elevarán su efectividad en relación a sus labores. Al mismo tiempo que Marín y Delgado (2020) menciona que el desempeño está relacionado con las competencias del trabajador, afirmando que de la misma forma en la cual el empleado adquiera conocimiento y experiencia en relación al trabajo, sus competencias serán mejoradas lo que generará una optimización de su desempeño laboral.

Estas competencias laborales, reflejan el comportamiento, las conductas y destrezas de cada persona dentro de la organización pudiendo cumplir con sus responsabilidades oportuna, eficaz y eficientemente. Lo cual favorece el logro de los objetivos trazados de acuerdo a las estrategias, planes y programas individuales con el propósito de alcanzar las metas de la organización. Es por ello, que se considera que el desempeño laboral representa un conjunto de acciones que están diseñadas para poder dar alcance a un plan. Destacando que hay algunas características que son requeridas en diferentes trabajos, tales como el trabajo en equipo, la identificación de las tareas, la autonomía y la retroalimentación (Chiavenato, 2019).

Aspectos básicos que se deben considerar en el desempeño laboral

En este contexto, el desempeño laboral debe ser valorado con algunos aspectos básicos, tales como: a) productividad y calidad. Consiste en el desempeño de las labores de forma eficiente sin dejar de lado los criterios de calidad, dado que respeta el procedimiento, dada las regulaciones y normas establecidas para realizar la actividad, conoce su trabajo y propicia la mejora continua; (b) eficiencia. Comprende el mejor rendimiento de cada una de las actividades ejecutadas. c) el entorno laboral. Los colaboradores deben ser productivo y eficiente, al mismo tiempo que puedan mantener las buenas relaciones interpersonales con todos los compañeros de trabajo dado que las organizaciones funcionan como un sistema que comprende diferentes niveles que no pueden estar aislados los uno de los otros; c) las actitud de los trabajadores pueden ser determinantes en la construcción de un clima laboral positivo o negativo, lo cual va a incidir directamente en la productividad, en la satisfacción

y en el desempeño de los empleados; d) El trabajo en equipo. Los colaboradores a pesar que tiene bien delimitadas sus funciones y responsabilidades, deben comprender que son parte de un equipo de trabajo por tanto sus funciones y responsabilidades son parte las habilidades que deben manejar (Chiavenato, 2019).

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1. Formación profesional. La formación y capacitación del personal el cual comprende el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que son adquiridas por una persona durante su vida profesional, académica y dado su experiencia laboral (Casimiro et al., 2020). Estas habilidades y destrezas son necesarias para poder asumir retos y tomar responsabilidades dentro de las funciones laborales. En este sentido, las necesidades de capacitación son la etapa inicial del proceso de formación profesional, partiendo del diagnóstico en relación a la formación del personal.

Lo cual involucra los tres (3) niveles de análisis que son asumidos por el sistema de la organización, analizando las deficiencias que tiene la empresa y propiciando el programa de formación y/o capacitación; previo a considerar los objetivos y planes que tiene establecido la organización. En este sentido las capacidades y la formación de las necesidades específicas ameritan de la colaboración de todos y cada uno de los empleados donde se señalan las experiencias, las competencias y las destrezas que se requieren en cada puesto de trabajo (Chiavenato, 2019).

Estas formaciones y capacidades deberán estar diseñadas conforme las necesidades de cada organización, las cuales irán cambiando a medida de pase el tiempo y tal como lo demande las modificaciones del entorno económico y tecnológico. Por este motivo, las organizaciones deben evaluar constantemente los cambios que promueve la competitividad del mercado. Los indicadores de la formación y la capacitación laboral son los siguientes; (a) la experiencia laboral de los empleados los cuales les hacen acreedores de ciertas competencias y conocimientos; así como la (b) formación e instrucción académica que puede tener los empleados para realizar una actividad u operar un equipo; y finalmente, las (c) responsabilidades las cuales son aquellas que están sujetas a cada cargo desempeñado.

Las necesidades de formación y capacitación para mejorar el desempeño laboral, pueden ser detectadas mediante diversos mecanismos tales como; (a) Las evaluaciones de desempeño.

Mediante las cuales se pueden identificar el rendimiento de los empleados; (b); b) La observación permite detectar un número de fallas dentro de los proceso de la organización, que se hace evidente en la calidad deficiente; c) la aplicación de cuestionarios que permiten indagar cuales son las necesidades de capacitación de los trabajadores; d) la solicitud realizada antes los supervisores y gerentes para poder gestionar los programas de formación a los empleados de acuerdo al diagnóstico de la situación y a los objetivos de las organización (Chiavenato, 2019). En lo que respecta a los indicadores se mencionan a continuación:

- **Experiencia laboral.** Es el cúmulo de conocimientos, destrezas y habilidades que el trabajador ha adquirido en los años de servicio que tiene en las labores que realiza en una organización, la cual puede haber adquirido como parte de su aprendizaje individual o como la transmisión de la experiencia de otros trabajadores en el puesto de trabajo (Casimiro et al., 2020).
- **Formación académica.** Se trata de las condiciones académicas que tiene el colaborador para realizar su función, éste debe tener una formación académica adecuada para el puesto de trabajo que desempeña, el cual está sumado a su experiencia laboral, su capacitación permitirá que brinde un mejor servicio o realiza un mejor trabajo reflejado en los procesos y los productos (Quintana y Tarqui, 2020).

Dimensión 2. Compensación laboral. Las compensaciones laborales se reflejan en las retribuciones económicas, promociones y reconocimientos que son otorgados a los empleados como resultados de su buen desempeño laboral (Paz, 2020). Las compensaciones laborales comprenden la gratificación que los empleados reciben como consecuencia de su cambio en la labor ejercida, lo que permite que la organización pueda atraer, retener y gestionar recursos, lo que ocasionara poder satisfacer las necesidades materiales, de seguridad y ego de los empleados (Chiavenato, 2019).

Cuando los niveles de compensación laboral no son eficientes ni adecuados, esto afecta la productividad de la organización dado que el empleado disminuye su rendimiento como resultados de la desvalorización que percibe y la desmotivación que esto les genera. Produciendo un deterioro de la calidad del trabajo, por la falta de satisfacción que conduce a sentimiento de ansiedad, angustia y desconfianza (Quintana y Tarqui, 2020). Es por ello, que parte de la función de los gerentes es encontrar el punto de equilibrio, entre las

compensaciones salariales, las funciones y responsabilidades de los empleados, los resultados de su trabajo y su satisfacción, es por ello, que se debe considerar como parte del sistema de compensación laboral, las recompensas salariales, el reconocimiento y valoración del trabajo realizado y así como la promoción de las habilidades y competencias del empleado (Manjarrez et al., 2020). En lo que respecta a los indicadores se mencionan a continuación:

- **Recompensas.** Son los mecanismos que emplea la organización para reconocer el desempeño del trabajador, estos pueden ser de diferentes formas, una de las más empleadas es a través de las bonificaciones extras por haber alcanzado el objetivo plasmado, por lo general se puede apreciar en los vendedores que cuando sobrepasan una meta de ventas, la empresa les suele recompensar con una bonificación o premio adicional a su remuneración (Paz, 2020).
- **Reconocimiento.** Es el valor que la organización le da al trabajador y puede ser de diferentes formas, desde una adecuación del ambiente laboral el cual debe ser adecuado, hasta una mejora en el trato y aumento de la remuneración acorde a las necesidades de la canasta familiar; por su parte, el buen trato es una de las concesiones y reconocimiento más económico y mejor que los directivos o jefes pueden proporcionar al trabajador, por lo tanto, no se puede escatimar un trato amable, Cortez y agradable (Quintana y Tarqui, 2020).
- **Promoción.** Es uno de los incentivos más apreciados por el trabajador y se trata de mover dentro de la organización a un colaborador a un puesto de mayor jerarquía, el tiene mayores responsabilidades y por tanto, mejor compensación en su remuneración, esta promoción también se puede dar en el movimiento del personal a otra área de trabajo sin considerar una mayor jerarquía, pero sí, mejores condiciones del ambiente laboral (Manjarrez et al., 2020).

Dimensión 3. Clima Laboral. Según Oblitas (2020) el clima laboral es considerado como el medio ambiente tanto físico como humano donde se desarrollan las actividades laborales, en este sentido, se tiene que a satisfacción del personal está relacionado con la forma que emplea para interactuar con los otros miembros de la organización, la cultura y la política de la empresa. Mientras que Chiavenato (2019) el clima laboral está representado por la

influencia del ambiente o el entorno en la organización, la cual se encuentra influenciada por la actitud de las personas que son miembros de la organización. En este sentido, los elementos que conforman las características y cualidades del ambiente organizacional, los cuales son percibidos por la personal y están conformados por la estructura de la organización, las responsabilidades, los riesgos, las recompensas, el apoyo y el conflicto.

El clima laboral puede ser definido como una reflexión de los colaboradores de la organización de acuerdo a su vinculación, entre ellos mismos y con respecto al sistema, lo que se traduce en comportamientos que son a su vez estimulados por la motivación que tenga miembro. En este contexto, los indicadores son los siguientes; las relaciones interpersonales entre sus miembros, la información que estos manejen para evitar los conflictos por desconocimiento de intereses y contradicciones de responsabilidades y la comunicación asertiva entre los empleados y sus supervisores (Chiavenato, 2019). En lo que respecta a los indicadores se mencionan a continuación:

- **Relaciones interpersonales.** Se trata de las interacciones que se dan entre los trabajadores y otros miembros de la organización de otros niveles jerárquicos que conllevan entre otros aspectos al éxito de la organización, que pueden generar un clima laboral adecuado y agradable o por el contrario pueden genera un clima hostil, todo dependerá de las condiciones de las relaciones entre los miembros de una organización, para ello, estas relaciones deben ser monitoreadas por quienes ostentan el liderazgo en la empresa (Quintana y Tarqui, 2020).
- **Información.** Es el insumo que el trabajador debe contar para cumplir con sus obligaciones laborales, la información es importante para la toma de decisiones en todos los procesos que realiza la empresa, sin ella las decisiones serían tomadas en incertidumbre y la empresa no podría avanzar de forma segura, por lo tanto, su crecimiento se vería limitado (García, 2020).
- **Comunicación.** Es un efecto de las relaciones interpersonales que se dan al interior de la empresa, esta se puede efectuar a través del uso de diferentes medios y puede se de manera formal e informal, dentro de los aspectos formales, se encuentran los informes, los memorándums, oficios, periódico mural, entre otros; entre los informales, está la comunicación verbal, gestual, los mensajes que se envían a través

de las redes sociales, etc. (Pacherrez. y Marrufo, 2020).

Marco conceptual

Adaptabilidad de la cultura organizacional. En cuanto este componente, se identifican dos tipos de adaptabilidad; interna y externa, la primera se refiere a la actitud solidaria y equitativa los cuales están acordes a los principios de la organización, la segunda se refiere a la relación que tiene la organización con la sociedad, se trata de la responsabilidad y el compromiso en relación a diferentes compromisos donde implique proyectos de carácter comunitario (Llancari y Alania, 2020).

Consistencia del personal. Se trata de compartir un proyecto de futuro y participar conjuntamente en el proceso de toma de decisiones en un marco de transparencia, comunicación, confianza, responsabilidad, ética, solidaridad, generosidad y libertad, características culturales fundamentales que van a dar consistencia al proyecto y favorecen la integración de las personas en la organización (Cairo et al., 2022).

Cultura organizacional. Es el patrón de valores, normas, creencias, actitudes y suposiciones que pueden no haber sido articulados, pero que dan forma al comportamiento de las personas en las organizaciones y cómo se hacen las cosas, estos se pueden expresar a través de un estilo de gestión prevaleciente en la organización. (Ziaei & Mohelská, 2020).

Desarrollo de capacidades. Consiste en el proceso por el cual la empresa invierte en el trabajador en mejorar sus capacidades a través de capacitaciones en determinados temas que el colaborador realiza en el centro laboral, esto permite que la empresa mejore la calidad de su servicio o sus productos y cree una ventaja competitiva que debe sostener en el tiempo (Hawkins, 2022).

Desempeño laboral. Según Chiavenato (2019) el desempeño laboral consiste en la valoración sistemática en cuanto a las características profesionales y personales de otras personas, lo cual condiciona su capacidad para ejercer alguna función en especial. Es por ello, que cuando se hace referencia al desempeño laboral se indica más expresamente el cargo o puesto que desempeña unas personas dentro de la estructura organizacional.

Implicancia del personal. Se trata de cuán comprometido se encuentra el trabajador con la organización, bajo este componente las personas se agrupan y se organizan en equipos autogestionados, donde la comunicación, la información, libertad, responsabilidad y

confianza son las características básicas que permiten que estos equipos se encaminen a la satisfacción del cliente, la eficiencia en la organización y el compromiso social (Loayza, 2023).

Formación profesional. La formación y capacitación del personal el cual comprende el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que son adquiridas por una persona durante su vida profesional, académica y dado su experiencia laboral, estas habilidades y destrezas son necesarias para poder asumir retos y tomar responsabilidades dentro de las funciones laborales (Casimiro et al., 2020).

Experiencia laboral. Es el cúmulo de conocimientos, destrezas y habilidades que el trabajador ha adquirido en los años de servicio que tiene en las labores que realiza en una organización, la cual puede haber adquirido como parte de su aprendizaje individual o como la transmisión de la experiencia de otros trabajadores en el puesto de trabajo (Casimiro et al., 2020).

Trabajo en equipo. Se trata del trabajo colaborativo para que el trabajador cumpla con el objetivo que la organización ha planteado, el trabajo en equipo debe ser promovido por la dirección de la organización, debe ser parte de los valores que rigen el buen desempeño de la empresa y es una estrategia efectiva para integrar al personal y concretar objetivos organizacionales (Polo, 2022).

Valores. Para Martínez (2020) los valores son la base de toda cultura organizacional, en tal sentido, si estas no se encuentran bien definidas y asimiladas por los miembros de la organización, se corre el riesgo de que esta no cuente con un horizonte. En tal sentido, los trabajadores deben ser la representación de los valores que defiende la organización y esta debe ser practicada desde la alta dirección.

2.3 Hipótesis

En la presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis de investigación, tal como Arias (2020), las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis, sobre todo aquellas que solo se enfocan en describir al objeto de estudio.

En la presente investigación: Propuesta de mejora de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva-de propuesta.

III. METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Nivel de investigación

Fue descriptiva, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las investigaciones que son descriptivas, no hacen inferencias en el estudio, solo anotan las características que las distingue en el momento que se ha tomado la muestra.

- Al respecto del estudio, fue descriptivo porque solo se dedicó a describir las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Fue una investigación de propuesta, para ISO 9001:2015 (2020), la propuesta que se realiza a una empresa consiste en hacer un diagnóstico para detectar el problema que posteriormente será resuelto a través de un conjunto de estrategias que permitirán cambiar la condición actual de la organización y mejorar los indicadores en todas las áreas, generando organización y rentabilidad para la empresa.

- En esta investigación, fue de propuesta porque terminó presentando una propuesta de mejora para cambiar la condición actual que presenta la empresa y que fue expuesta en los resultados sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.

Tipo de investigación

Fue cuantitativo, para Arias (2020) se trata de estudios que miden el alcance de los resultados que son expuestos mediante la estadística descriptiva y probados a través de pruebas inferencia o matemáticas, con la finalidad de obtener resultados que puedan conllevar a conclusiones.

- Fue cuantitativo porque las respuestas que se obtuvieron de los participantes fueron expuestas en tablas de frecuencia y fueron interpretados en su realidad que permitió llegar a conclusiones generales de las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera

del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.

Diseño de investigación

El diseño fue experimental y transversal.

No experimental

Según Arias (2020) se denominan estudios no experimentales porque el investigador no pretende realizar estimulaciones a la variable para obtener resultados convenientes, es decir, no interviene en las variables para manipularlas a conveniencia, sino, que las procesa en su condición natural, tal como se obtienen de su realidad.

- Al respecto de esta investigación, fue no experimental porque el investigador no hizo ningún tipo de manipulación, solo describió las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.

Transversal

Según Arias (2020) una investigación es transversal cuando la información se pretende obtener una sola vez y en un solo momento y no en tiempos diferentes, estos estudios se realizan con la intención de obtener la percepción del participante acerca de un tema en un momento determinado.

- En este estudio, se aplicó el diseño transversal porque se pretendió obtener la información de las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, en un solo momento y en un tiempo establecido, en este caso será en el julio de 2023.

3.2 Población y muestra

Población

La población es definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como la totalidad de los elementos que la conforman, estas cumplen con un conjunto de criterios determinados por el investigador y que pueden ser representadas por personas, productos, objetos, entre

otras características.

- En esta investigación participaron 50 trabajadores de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.

Muestra y muestreo

En la definición que realizan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es una parte representativa de la población que cumple con los criterios de elección y cuyos resultados practicados en ella, sirven para ser proyectados en toda la población.

- La muestra fue de 50 trabajadores de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.
- El muestreo fue intencional, porque participó toda la población en función de la disponibilidad que han demostrado para hacerlo y bajo los criterios expuestos por el investigador en cuanto a cantidad, tipo de trabajador (contratado y nombrado) y áreas en el que se desempeña.

3.3 Variables, definición y operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoraciones
Cultura organizacional	Ziaei & Mohelská (2020), definen la cultura organizacional o corporativa como el patrón de valores, normas, creencias, actitudes y suposiciones que pueden no haber sido articulados, pero que dan forma al comportamiento de las personas en las organizaciones y cómo se hacen las cosas.	Implicancia del personal	Toma de decisiones.	Ordinal tipo Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Trabajo en equipo.		
			Desarrollo de capacidades.		
		Consistencia del personal.	Valores centrales.		
			Acuerdos.		
			Coordinación.		
		Adaptabilidad de la cultura.	Orientación al cambio.		
			Orientación al cliente.		
			Aprendizaje organizativo.		
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2019) el desempeño laboral consiste en la valoración sistemática en cuanto a las características profesionales y personales de otras personas, lo cual condiciona su capacidad para ejercer alguna función en especial.	Formación profesional.	Experiencia laboral.	Ordinal tipo Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Formación académica.		
		Compensación laboral.	Recompensas.		
			Reconocimiento.		
			Promoción		
		Clima laboral	Relaciones interpersonales.		
			Información.		
			Comunicación		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

Para Arias (2020), la técnica apropiada para investigaciones cuantitativas la más apropiada es la encuesta, porque reúne las características para obtener información de campo, la cual es sensible para ser cuantificada y presentada para su análisis en tablas estadísticas.

- Se empleó como técnica la encuesta, esta fue aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.

Instrumentos

Según Arias (2020), el instrumento que concuerda con las características de la encuesta es el cuestionario, el cual es un formato que reúne un conjunto de preguntas que tienen relación con las variables de estudio y que sirve para recoger la información de campo.

- Se empleó como instrumento el cuestionario, fueron dos relacionados a las variables, el primero se denomina Instrumento de Cultura Organizacional conformado por 09 ítems y el segundo cuestionario Escala de Desempeño Laboral, conformado por 08 ítems; ambos estuvieron dirigidos a los trabajadores de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote.

3.5 Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis para una investigación, según Hernández y Mendoza (2018), este es un método que delimita el camino a seguir para el análisis de los datos que se obtendrá en el estudio con la intención de apoyar en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

- Se realizó el instrumento para ambas variables, los cuales fueron aplicados a los trabajadores de la empresa en estudio, antes de ello se aplicó una encuesta piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, asimismo, se obtuvo la validación del instrumento mediante la revisión de tres jueces. Luego de la aplicación de la

encuesta, los resultados fueron procesados mediante la estadística descriptiva aplicando el programa Microsoft Excel. Estos resultados fueron expuestos en tablas y figuras de barra para su mejor entendimiento, para luego obtener las conclusiones del estudio, todo el informe de tesis se redactó en el programa Microsoft Word.

3.6 Aspectos éticos

Los principios éticos que se han considerado en esta investigación se basó en el Reglamento de Integridad Científica propuesto por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, los cuales se detallan a continuación.

Respeto y protección a los derechos de los intervinientes, su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Este principio consistió en informarles a los participantes de esta investigación que sus datos proporcionados no serán expuestos ni revelados en este documento, así también la información proporcionada será única y exclusivamente para uso académico y los propósitos de esta investigación.

Protección a la libertad de elección y respeto de la autonomía de cada participante. Los colaboradores en esta investigación fueron informados acerca del propósito de la misma y fue necesario que firmen un consentimiento informado para tener evidencia de su aceptación, en tal sentido, la aceptación a que participen en este estudio fue de su entera voluntad, sin necesidad de coacción para que lo hagan.

Búsqueda de la beneficencia y no maleficencia. En el consentimiento informado, se manifestó que la información proporcionada por el participante no será empleada en su contra para perjudicarlo. Por el contrario, su contribución fue muy importante para el desarrollo de esta investigación.

Difusión responsable de la investigación con veracidad y justicia. En cumplimiento a este principio, en esta investigación la información recolectada no fue manipulada bajo ninguna condición a beneficio del investigador. En tal sentido, toda la información vertida en este estudio es veraz y puede ser verificada cada una de las citas e información del trabajo de campo en la fuente de la cual fue extraída.

Rigor científico e integridad científica. Se consideró fuentes confiables en el estudio como tesis de investigación nacionales y extranjeras de diversas universidades así como artículos científicos de reconocidas revistas, así como las bases de datos empleadas fueron Google Académico, repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Scopus, Scielo, Redalyc, entre otros. De tal manera que todo lo mencionado pudo ser verificado en la fuente referenciada haciendo uso de las Normas APA 7.

IV. RESULTADOS

Variable 1. Cultura organizacional

Tabla 1

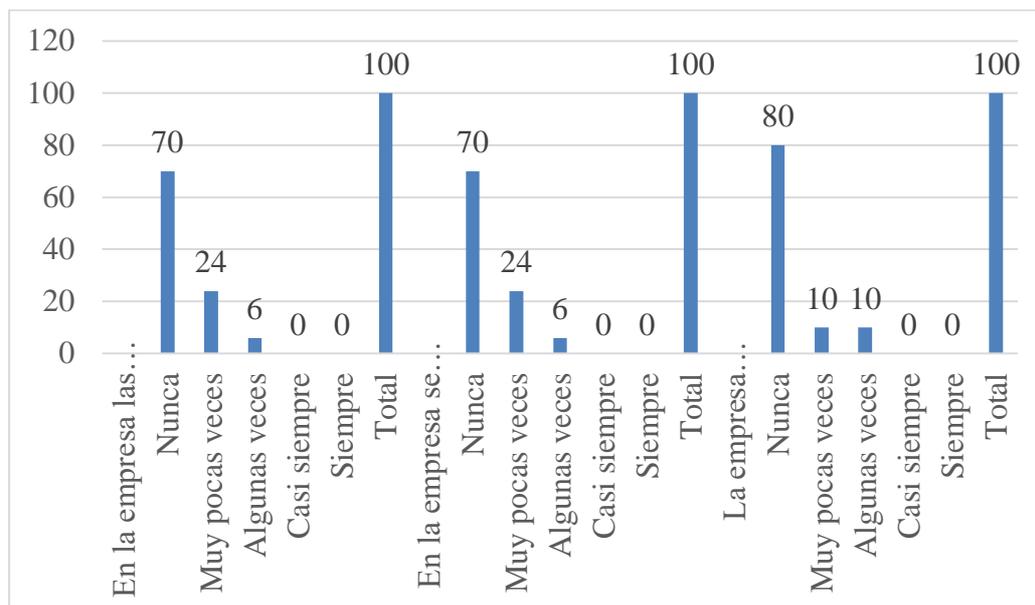
Características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Implicancia del personal	N	%
En la empresa las decisiones se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores		
Nunca	35	70
Muy pocas veces	12	24
Algunas veces	3	6
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	50	100
En la empresa se promueve el trabajo en equipo.		
Nunca	35	70
Muy pocas veces	12	24
Algunas veces	3	6
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	50	100
La empresa mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones.		
Nunca	40	80
Muy pocas veces	5	10
Algunas veces	5	10
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	50	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Figura 1

Características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.



Interpretación.

En referencia a la pregunta sí en la empresa las decisiones se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores, el 70% de los trabajadores respondieron que nunca lo hace. Asimismo, el 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo. Del mismo modo, el 80% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones.

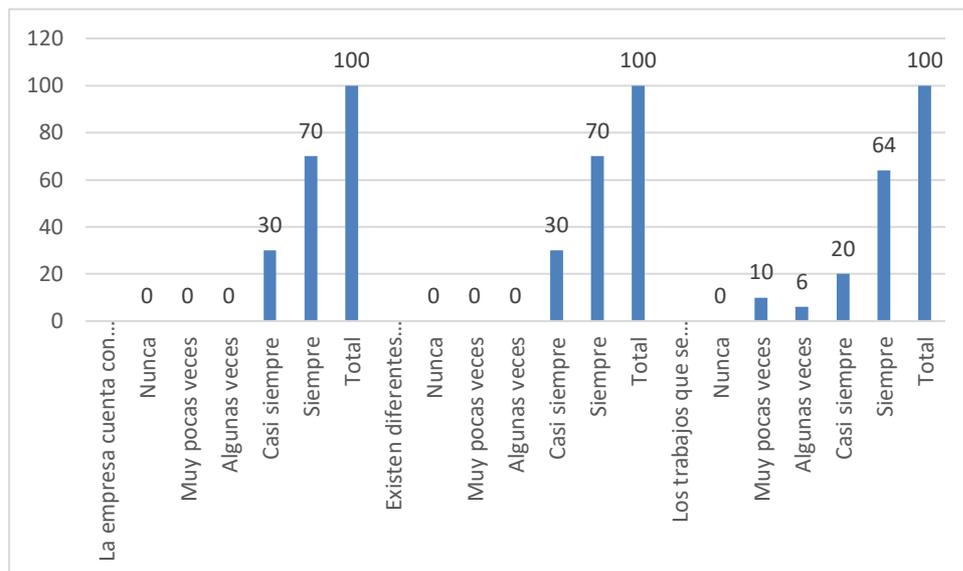
Tabla 2

Características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Características de la consistencia del personal		
La empresa cuenta con valores que comparten todos los trabajadores.		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	15	30
Siempre	35	70
Total	50	100
Existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores.		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	15	30
Siempre	35	70
Total	50	100
Los trabajos que se realizan en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes.		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	5	10
Algunas veces	3	6
Casi siempre	10	20
Siempre	32	64
Total	50	100

Figura 2

Características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.



Interpretación

En cuanto a las características de la dimensión de la consistencia de personal, el 70% de los trabajadores de la empresa confirman que siempre cuenta con valores que comparten todos los trabajadores. Del mismo modo, el 70% de los trabajadores manifestaron que siempre existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores. Asimismo, el 64% de los trabajadores perciben que los trabajos que se realizan en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes.

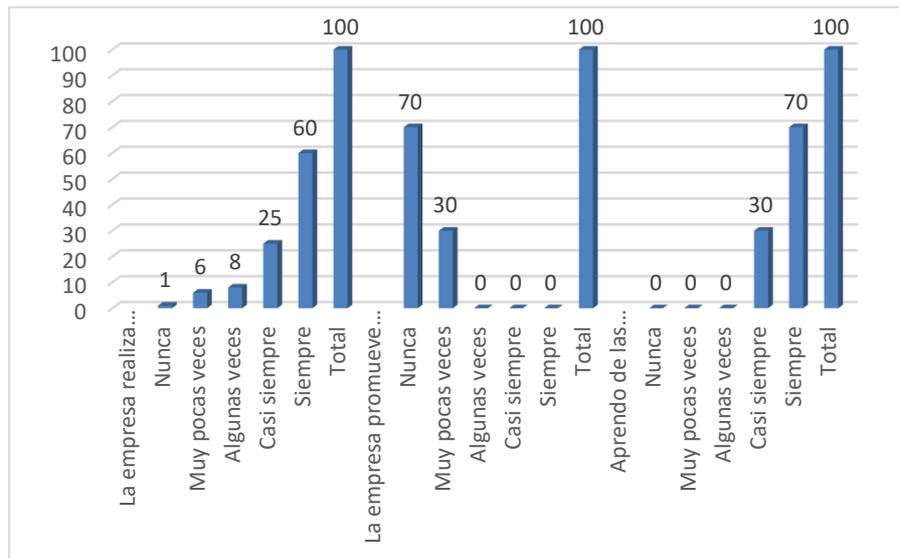
Tabla 3

Características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Características de la adaptabilidad de la cultura organizacional	N	%
La empresa realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios.		
Nunca	0	1
Muy pocas veces	3	6
Algunas veces	4	8
Casi siempre	13	25
Siempre	30	60
Total	50	100
La empresa promueve una adecuada atención al cliente.		
Nunca	35	70
Muy pocas veces	15	30
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	50	100
Aprendo de las experiencias de mis compañeros y jefes.		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	15	30
Siempre	35	70
Total	50	100

Figura 3

Características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.



Interpretación.

Acercas de la dimensión de las características de la adaptabilidad de la cultura organizacional, el 60% de los trabajadores indicaron que la empresa casi siempre realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios. Del mismo modo, el 70% de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente. Asimismo, el 70% de los trabajadores siempre aprende de las experiencias de sus compañeros y jefes.

Variable 2. Desempeño laboral

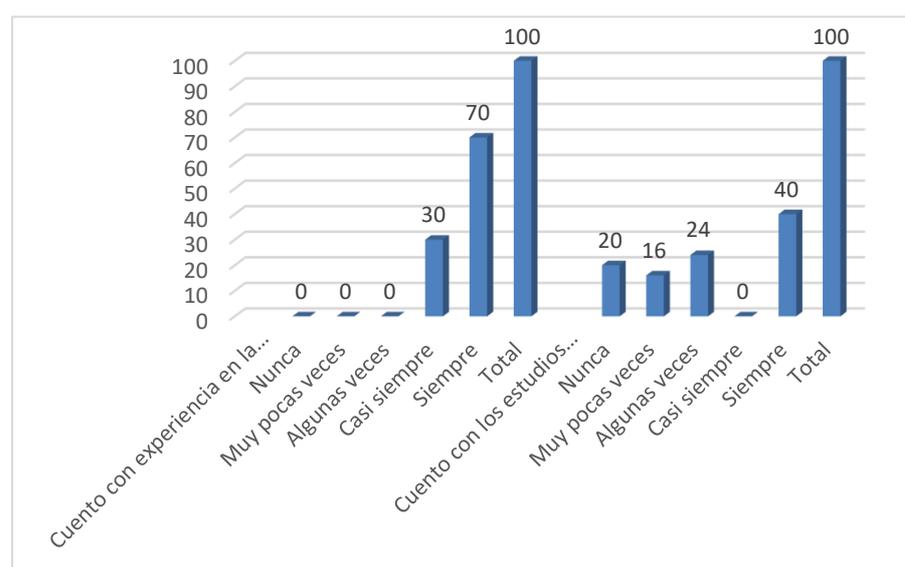
Tabla 4

Características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Características de la formación profesional	N	%
Cuento con experiencia en la labor que desempeño.		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	15	30
Siempre	35	70
Total	50	100
Cuento con los estudios requeridos en el perfil del puesto.		
Nunca	10	20
Muy pocas veces	8	16
Algunas veces	12	24
Casi siempre	0	0
Siempre	20	40
Total	50	100

Figura 4

Características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.



Interpretación.

En cuanto a las características de la formación profesional, el 70% de los trabajadores manifestaron que siempre cuenta con experiencia en la labor que desempeño. Asimismo, el 40% de los trabajadores afirmaron que siempre cuentan con los estudios requeridos en el perfil del puesto.

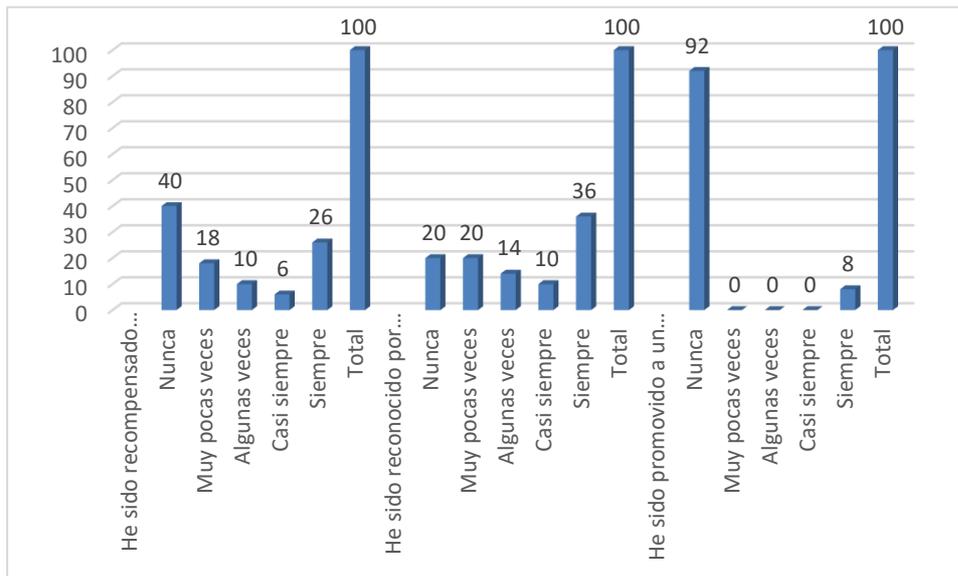
Tabla 5

Características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Características de la compensación Laboral	N	%
He sido recompensado por mi área debido a mi buen desempeño.		
Nunca	20	40
Muy pocas veces	9	18
Algunas veces	5	10
Casi siempre	3	6
Siempre	13	26
Total	50	100
He sido reconocido por la labor que desempeño.		
Nunca	10	20
Muy pocas veces	10	20
Algunas veces	7	14
Casi siempre	5	10
Siempre	18	36
Total	50	100
He sido promovido a un puesto de mayor jerarquía.		
Nunca	46	92
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	4	8
Total	50	100

Figura 5

Características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.



Interpretación.

En relación a las características de la compensación laboral, el 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño. Del mismo modo, el 36% de los trabajadores siempre ha sido reconocido por la labor que desempeña y el 92% de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía.

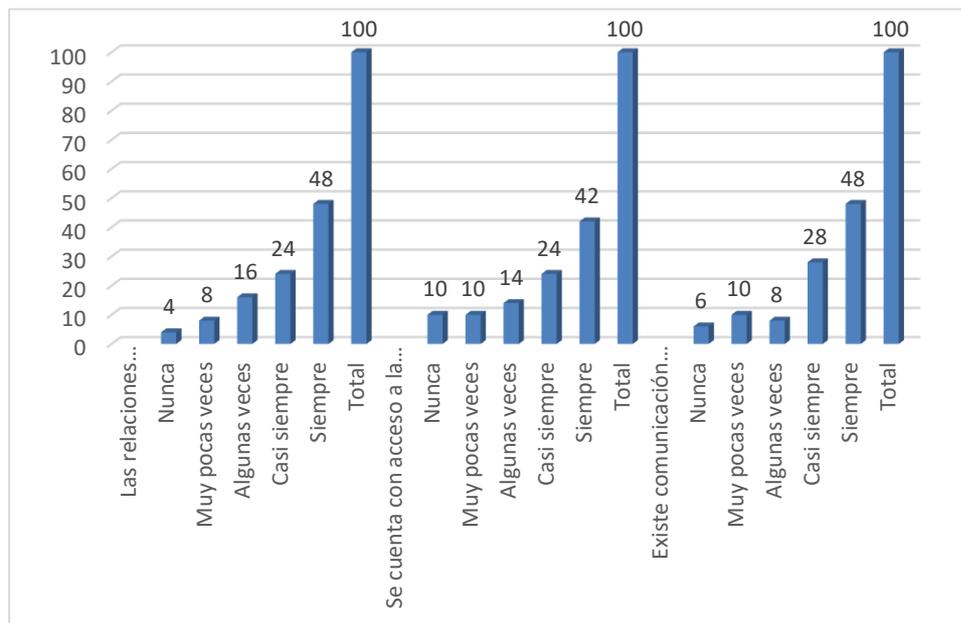
Tabla 6

Características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Características del clima Laboral	N	%
Las relaciones interpersonales entre los compañeros se dan con respeto.		
Nunca	2	4
Muy pocas veces	4	8
Algunas veces	8	16
Casi siempre	12	24
Siempre	24	48
Total	50	100
Se cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo.		
Nunca	5	10
Muy pocas veces	5	10
Algunas veces	7	14
Casi siempre	12	24
Siempre	21	42
Total	50	100
Existe comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo.		
Nunca	3	6
Muy pocas veces	5	10
Algunas veces	4	8
Casi siempre	14	28
Siempre	24	48
Total	50	100

Figura 6

Características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.



Interpretación.

En lo que respecta a las características del clima laboral, el 48% de los trabajadores de la empresa manifestaron que las relaciones interpersonales entre los compañeros siempre se dan con respeto. Asimismo, el 42% de los trabajadores indicó que siempre cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo y el 48% de los trabajadores manifestó que siempre existe comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo.

Tabla 7

Propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causas del problema	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Cultura organizacional	Toma de decisiones.	El 70% de los trabajadores respondieron que en la empresa las decisiones nunca se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.	La consecuencia es que se tome decisiones erradas porque el problema que compete a la producción, lo conocen perfectamente los operarios.	Hacer participar a algunos trabajadores que se les considera los de mayor experiencia y aplicar lluvia de ideas para identificar las causas de determinados problemas.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1000
	Trabajo en equipo.	El 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se encuentra dentro de sus políticas promover el trabajo en equipo. ✓ Se permite que los trabajadores trabajen bajo su libre albedrío. ✓ Deficiente liderazgo de los jefes de área. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se genera un ambiente de individualismo. ✓ Se fomenta el trabajo no colaborativo. ✓ Genera la competencia insana entre los trabajadores. 	Implementar círculos de calidad semanalmente y luego de un mes bajar la frecuencia a 15 días para tratar los problemas que se dan en la producción y formar equipos de trabajo de alto rendimiento,	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1000

					imponiéndoles metas.		
	Desarrollo de capacidades.	El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera que la inversión en capacitación a los operarios es un gasto. ✓ Consideran que la capacitación es innecesaria en trabajos operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos con tiempos extendidos. ✓ Regular calidad de productos. ✓ Calidad no estandarizada. ✓ Personal poco preparado en procesos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer un diagnóstico para determinar el tipo de capacitación a los operarios y personal de otras áreas. ✓ De manera general capacitar al personal en técnicas de calidad total que ellos puedan emplear. 	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 2000
	Orientación al cliente	El 70% de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideran que el operario y personal que no atiende a los clientes es innecesario que se preparen en ese tema. ✓ Consideran que es un gasto. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal no preparado en atención al cliente. ✓ Personal con desconocimiento del tema de atención al cliente. 	Capacitación en calidad de servicio.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1500
Desempeño laboral	Recompensas.	El 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Piensan que el trabajador tiene que adecuarse a la remuneración que le ofrecen. ✓ Piensan que el personal no se merecen una bonificación adicional. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El trabajador no se identifica con la empresa. ✓ Ausentismo. ✓ Distracción en el trabajo. ✓ Procrastinación en los trabajadores. 	Elaborar un plan de incentivos por cumplimiento y producción en los trabajadores, este debe tener una escala y los premios deben	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/1000

				✓ Bajo compromiso organizacional del trabajador hacia la empresa.	darse mensualmente.		
	Promoción.	El 92% de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía.	No existe mucha rotación de personal en los puestos de jefatura. La mayor parte de operarios solo tienen educación secundaria. El personal no cuenta con las competencias para un puesto de jefatura.	Poco compromiso con la organización.	Implementar equipos de trabajo de alto impacto y promover un líder de grupo encargado de hacer cumplir los objetivos propuestos por equipo.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1000

V. DISCUSIÓN

Tabla 1: Características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

En la empresa las decisiones se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores. El 70% de los trabajadores respondieron que nunca lo hace. Un resultado diferente es el reportado por Moreno (2020) quien realizó una investigación en Chimbote sobre la calidad de vida laboral y cultura organizacional en una empresa pesquera, en el que reportó que el 67% de los trabajadores consideran la dimensión implicación en un nivel alto, es decir, en esta dimensión se contempla la participación en la toma de decisiones y en este caso los trabajadores sí son considerados en el proceso de toma de decisiones. Al respecto, sobre la toma de decisiones, esta debe ser tomada en conjunto y con abundante información para que esta sea tomada sin errores, también es importante mencionar que los trabajadores participan en la decisión siempre y cuando puedan realizar un aporte o enriquecer la experiencia de la decisión.

En la empresa se promueve el trabajo en equipo. El 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo. Al respecto, Polo (2022) manifestó que el trabajo en equipo es un trabajo colaborativo para que el trabajador cumpla con el objetivo que la organización ha planteado, el trabajo en equipo debe ser promovido por la dirección de la organización, debe ser parte de los valores que rigen el buen desempeño de la empresa y es una estrategia efectiva para integrar al personal y concretar objetivos organizacionales. Al respecto, el no promover el trabajo en equipo en una organización ocasiona que se formen resentimientos entre los trabajadores, una insana competencia entre ellos y se formen grupo que piensan diferentes y se enfrenten entre ellos.

La empresa mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones. El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones. Un resultado diferente es el que reportó Lagos (2022) en su investigación sobre el desempeño laboral en un minimarket en Ayacucho, donde el 40% de los trabajadores indicaron que la microempresa a veces invierte tiempo y energía en capacitar y mejorar la ejecución de las labores de los trabajadores y el 37% de los trabajadores

manifestó que a veces asiste a capacitaciones para mejorar sus capacidades en el puesto que tiene y las labores que realiza. En tal sentido, la capacitación es una inversión y no un gasto como lo ven muchos empresarios de la micro empresa, razón por la cual deben cambiar su forma de pensar y darle una mirada diferente a la capacitación.

Tabla 2: Características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

La empresa cuenta con valores que comparten todos los trabajadores. El 70% de los trabajadores de la empresa confirman que siempre cuenta con valores que comparten todos los trabajadores. Un resultado diferente es el que compartió Burga (2019) quien realizó una investigación en la Universidad Señor de Sipán del Perú, cuyo título fue Cultura Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de Trabajadores en una empresa, donde reportó como resultados que 30% de los trabajadores no se encuentra de acuerdo con la cultura organizacional de la empresa porque el comportamiento del personal no refleja los valores de la organización, es decir, estos no son compartidos por la mayoría de trabajadores. En tal sentido, los valores en la empresa se deben compartir y practicar, porque estos deben ser el reflejo de la cultura organizacional de la empresa y quienes deben dar el ejemplo son los jefes que son los modelos a seguir por los trabajadores, porque los consideran los líderes, los guías y modelos a seguir.

Existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores. El 70% de los trabajadores manifestaron que siempre existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores. En esa misma línea, se encontró un resultado similar con la tesis de Moreno (2020) quien indicó que la dimensión consistencia tiene un nivel alto de 63%, lo que significa que los trabajadores se encuentran bien con respecto a los acuerdos que se toman en la empresa entre trabajadores y empresa. Esto implica que dichos acuerdos deben beneficiar al trabajador en las diferentes dimensiones que se resumen en mejora en sus condiciones laborales, que corresponde a una mejor remuneración, un mejor trato, buen ambiente laboral y otros factores que son necesarios para que hay una cultura organizacional aceptable que permite tener un mejor desempeño del trabajador.

Los trabajos que se realizan en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes. El 64% de los trabajadores perciben que los trabajos que se realizan

en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes. Para Caila et al. (2012) la coordinación es la relación que se da entre dos personas para acordar determinado propósito, en las empresas la coordinación es la relación que se da entre trabajadores del mismo nivel o de niveles diferentes según su jerarquía para realizar una actividad en común que va a favorecer a ambos o a la organización en el cumplimiento de objetivos. Al respecto, en toda organización debe haber coordinación entre trabajadores como parte del cumplimiento del proceso administrativo y cumplir con la planificación, cuando no hay coordinación en la empresa, puede ocurrir una duplicidad de funciones y hacer los trabajos dos veces, porque no hay comunicación entre los miembros.

Tabla 3: Características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

La empresa realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios. El 60% de los trabajadores indicaron que la empresa casi siempre realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios. Por su parte la innovación es una condición natural de las empresas que buscan permanecer en el mercado, consiste en estar un paso más delante de la competencia, esta innovación permite que la empresa pueda adaptarse a los cambios que en la actualidad se suscitan con frecuencia y para lo cual la empresa debe estar preparada. Al respecto, Galarza et al. (2020) mencionan que el cambio es una cultura en la que se encuentra inserta la organización y por ende el trabajador debe adecuarse a los cambios que se dan en el ambiente o el contexto empresarial; es decir, en las condiciones que actualmente se presenta el mercado y la globalización que apabulla a las empresas, estas deben adaptarse para que puedan tener sostenibilidad en el mercado.

La empresa promueve una adecuada atención al cliente. El 70% de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente. Este es un resultado parecido al reportador por Cribillero y Guzmán (2021) en su estudio sobre la Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú S.A., en Chimbote, donde las respuestas que se obtuvo de los clientes en relación a la calificación de la atención al cliente de parte de los trabajadores, solo obtuvo un 12.3% de aprobación, esta es una cantidad bastante baja y se debe a que el cliente siente que no es bien tratado en la empresa por los trabajadores, y se debe a que la empresa no capacita a sus

trabajadores o por lo menos los instruye en cómo atender al cliente.

Aprendo de las experiencias de mis compañeros y jefes. El 70% de los trabajadores siempre aprende de las experiencias de sus compañeros y jefes. Este aprendizaje es dinámico y tal como lo designa Hernández et al. (2021) se trata del aprendizaje que el trabajador tiene dentro de la organización y tiene que ver con las características y procesos existentes en la misma que originan una propensión al aprendizaje o la capacidad para facilitar el aprendizaje por medio de la creación, la disseminación y el uso del conocimiento que es conveniente para el trabajador.

Tabla 4: Características de la formación profesional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Cuento con experiencia en la labor que desempeño. El 70% de los trabajadores manifestaron que siempre cuentan con experiencia en la labor que desempeño. Este resultado coincide con el propuesto por Córdor y Almache (2023) quienes realizaron un estudio en Ecuador sobre la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores en cuyos resultados manifestaron que el 67% de los trabajadores maneja la información adecuadamente, la comunica y la explica de forma detallada como efecto de la preparación y experiencia que tienen en el tema en el que se desempeñan. En tal sentido, los trabajadores que cuentan con mayor experiencia y conocimiento son aquellos que tienen mejor desempeño en el trabajo, porque su trayectoria hace que tengan menos errores en el desenvolvimiento laboral.

Cuento con los estudios requeridos en el perfil del puesto. El 40% de los trabajadores afirmaron que siempre cuentan con los estudios requeridos en el perfil del puesto. Este resultado puede compararse en similitud al propuesto por López et al. (2023) quien realizó un estudio en Guayaquil – Ecuador, en el que reportó como resultados que los trabajadores tenían una preparación profesional para el puesto y otros presentaban estudios técnicos e inconcluso, que alcanzaban un promedio entre 4.5% y 68%, con lo que demostraban su preparación para el puesto. Al respecto, es necesario mencionar que los trabajadores deben tener una preparación básica en lo que hacen, estos estudios van en función de la labor que realizan y de acuerdo a un perfil que elabora la empresa. En tal sentido, no se requiere un operario con maestría si va hacer labores operativas, pero sí se requiere estudios

especializados para un cargo de jefatura.

Tabla 5: Características de la compensación laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

He sido recompensado por mi área debido a mi buen desempeño. El 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño. Un resultado similar es el presentado por Lagos (2022) en su investigación realizada en una empresa comercializadora en Ayacucho al indicar que el 40% de los trabajadores manifestaron que a veces reciben recompensas e incentivos por sus logros en el trabajo y otro 40% expresó que a veces las recompensas mejoran su desempeño laboral. Al respecto, para la empresa es importante el cumplimiento de los objetivos organizacionales y exigen en esa medida al trabajador, pero estos esfuerzos realizados por los colaboradores deben ser recompensados o reconocidos por los jefes, porque esto es parte de la motivación que el trabajador requiere frecuentemente para identificarse con la empresa, mostrar su compromiso con ello y seguir elevando la productividad.

He sido reconocido por la labor que desempeño. El 36% de los trabajadores siempre ha sido reconocido por la labor que desempeña. Un resultado similar es el que reportó Solís y Ramos (2023) quienes realizaron una investigación en Ecuador con una tesis para encontrar la relación entre cultura organizacional y las fuentes de poder en una empresa automotriz, donde se identificó que la fuente de poder que mayormente se emplea es la de recompensa en todas las áreas con un 21.1%, donde los jefes emplean este poder para recompensar a sus trabajadores por las labores que realizan en cumplimiento de las metas. Al respecto, es importante destacar que todas las personas desean ser reconocidas en lo que hacen, es por ello, que una empresa siendo un conjunto de personas que buscan un objetivo común, también requieren ser recompensadas o reconocidas cuando realizan un buen trabajo, es una condición espontánea de la naturaleza humana.

He sido promovido a un puesto de mayor jerarquía. El 92% de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía. Un resultado parecido es el reportado por Lagos (2022) al exponer en sus resultados que los trabajadores indicaron que el 27% de ellos indicó que su jefe inmediato casi nunca reconoce y muestra satisfacción por su labor, lo que impide que el trabajador en algún momento sea promovido a un puesto de

mayor jerarquía. Así también, Checkley (2020) informó en su tesis que 30% de las MYPES muy pocas veces brinda oportunidades de desarrollo a sus trabajadores. En ese sentido, las empresas deben elaborar un plan de incentivos y cuando piensen en llenar un puesto de mayor jerarquía, deben proponer y convocar a sus colaboradores para que postulen a dicho puesto, esta es una manera de incentivar al trabajador, quien se verá motivado por la idea de ascender y se esforzará por ser mejor.

Tabla 6: Características del clima laboral en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.

Las relaciones interpersonales entre los compañeros se dan con respeto. El 48% de los trabajadores de la empresa manifestaron que las relaciones interpersonales entre los compañeros siempre se dan con respeto. Del mismo modo, Juárez y Palpa (2020) realizaron una investigación con el tema de desempeño laboral en una empresa en el Cercado de Lima, los resultados indicaron que el 48% de los trabajadores considera que las relaciones interpersonales son determinantes en el ámbito social. Al respecto, es importante resaltar que siendo el ser humano un ser sociable por naturaleza es necesario que las relaciones en el trabajo se den de manera adecuada, sin rencores, envidias y otros sentimientos negativos, porque todo lo mencionado hace que el ambiente se cargue de mala energía y la totalidad del grupo humano termine actuando de la misma manera.

Se cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo. El 42% de los trabajadores indicó que siempre cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo, resultado similar es el que propone Sánchez (2022) al mostrar en sus resultados que la transferencia de información es de nivel regular en el 43%, lo que significa que esta información se da con rapidez y precisión en la empresa. Al respecto, es importante mencionar que la información es un insumo necesario para la toma de decisiones, sin ella las decisiones pueden ser erradas o de alto riesgo, es por ello que la información se considera como poder para quien lo posee.

Existe comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo. El 48% de los trabajadores manifestó que siempre existe comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo. Al respecto, se presenta la investigación de Ludeña (2022) con quien encuentran coincidencia al presentar como resultado que el 37% de los trabajadores considera que la comunicación

en la empresa es regular y consideran que es adecuado. En función a lo descrito, se considera que la comunicación en una empresa es primordial para que la información fluya y no ocurra una comunicación cortada o transformada, esta comunicación puede emplear medios formales o informales, para que el trabajador pueda entender mejor.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo específico uno se concluye que en la empresa las decisiones se toman sin tomar en cuenta la participación del trabajador. Asimismo, nunca se promueve el trabajo en equipo y nunca promueve la mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones.

Segunda. En cuanto al objetivo específico dos, se concluye que las características de la dimensión consistencia de personal, la mayoría de los trabajadores de la empresa confirman que siempre cuenta con valores que comparten todos los trabajadores. Del mismo modo, la mayoría de los trabajadores manifestaron que siempre existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores. Asimismo, la mayoría de los trabajadores perciben que los trabajos que se realizan en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes.

Tercera. En relación al tercer objetivo específico sobre las características de la adaptabilidad de la cultura organizacional, la mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa casi siempre realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios. Del mismo modo, la mayoría de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente. Asimismo, la mayoría de los trabajadores siempre aprende de las experiencias de sus compañeros y jefes.

Cuarta. En relación al cuarto objetivo específico se concluye que en cuanto a las características de la formación profesional, la mayoría de los trabajadores manifestaron que siempre cuentan con experiencia en la labor que desempeño. Asimismo, la mayoría relativa de los trabajadores afirmaron que siempre cuentan con los estudios requeridos en el perfil del puesto.

Quinta. Acerca del quinto objetivo específico de las características de la compensación laboral, la mayoría relativa de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño. Del mismo modo, la mayoría relativa de los trabajadores siempre ha sido reconocido por la labor que desempeña y la mayoría de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía.

Sexta. En lo que respecta al sexto objetivo específico se concluye que las características del clima laboral, la mayoría relativa de los trabajadores de la empresa manifestaron que las relaciones interpersonales entre los compañeros siempre se dan con respeto. Asimismo, la mayoría relativa de los trabajadores indicó que siempre cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo y la mayoría relativa de los trabajadores manifestó que siempre existe comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Proponer la participación de los trabajadores en aspectos en los que ellos están involucrados o por su experiencia y conocimiento conozcan y den aportes importantes en la toma de decisiones. Así como promover el trabajo en equipo de los trabajadores formando equipo de trabajo de alto impacto.

Segunda. Compartir los valores de la empresa con todos los trabajadores y elaborar un cuadro visible donde los trabajadores puedan ver y grabarse cuáles son los valores bajo los cuales la empresa desarrolla sus actividades, estos deben ser cumplidos en primer lugar por todos los jefes de la empresa para dar el ejemplo a sus subordinados.

Tercera. Proponer un curso de calidad de servicio y atención al cliente a los trabajadores, para que aprendan como responder a los clientes en caso estos últimos requieran información o tengan alguna duda sobre la empresa o el producto.

Cuarta. Dar oportunidad a los trabajadores de que se perfeccionen en sus actividades proporcionándoles un curso de gestión de calidad para estandarizar procesos, eliminar mermas y hacer los procesos más eficientes.

Quinta. Elaborar un plan de incentivos y reconocimientos al trabajador por las metas cumplidas, estas se deben realizar con una frecuencia mensual.

Sexta. Fomentar las relaciones interpersonales entre los trabajadores promoviendo reuniones de camaradería para que todos los trabajadores se conozcan y mejoren sus relaciones entre ellos y entre los jefes.

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA

1. Datos de la empresa

Nombre o razón social: Compañía Pesquera Del Pacífico Centro S.A.

Giro de la empresa: Preparación y Empaquetamiento de Productos Alimenticios del Mar.

Dirección: Av. Del Pinar 152, Of. 905., Urb. Chacarilla Del Estanque, Santiago De Surco. Lima, Lima.

RUC: 20330862450

2. Misión

Brindar a nuestros clientes productos de origen marino de alta calidad, maximizando las propiedades nutricionales del recurso con una gestión sostenible.

3. Visión

Ser una empresa de clase mundial, líder e innovadora en el aprovechamiento sostenible de recursos marinos con fines nutricionales.

Valores

Ética.

Pasión.

Responsabilidad.

Transparencia.

Compromiso.

4. Producto y/o servicio

Actualmente comercializa también aceite y grasa de pescado. La compañía cuenta con 4 plantas en los distritos de Rázuri, Chimbote, Supe, T de Mora. Sus principales destinos de Exportación son: China, Japón, Turquía y Países bajos.

5. Diagnóstico general

<p style="text-align: center;">Análisis FODA</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1. Economía estable del país. O2. Sector industrial atractivo. O3. Demanda del servicio a nivel nacional e internacional. O4. Línea de crédito bancario. O5. Apoyo del Ministerio de la Producción.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1. La competencia de otras empresas. A2. Contexto político en convulsión. A3. Beda de pesca.</p>
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>F1. Cuenta con más de 20 años en el mercado. F2. Experiencia en el rubro. F3. Trabajadores calificados. F4. Cuenta con capital de trabajo. F5. Productos de calidad.</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <p>Mejorar los procesos en la línea de producción (F1, F2: O1, O2). Implementar investigación y desarrollo en el rubro (F2, F3, O.5). Incursionar en mercados a nivel de la región (F1, F2, F3, F4, F5: O3, O4, O5).</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>Implementación de sistema de gestión d calidad en sus procesos (F2, F3, F5: A1). Congelar el producto en tiempos previos a la beda (F1, F2, F3, F4, F5: A3).</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>D1. Cantidad limitada de embarcaciones. D2. Control deficiente de personal. D3. Capacidad instalada limitada. D4. No cuenta con una certificación de calidad. D6. Retraso en la entrega del servicio.</p>	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>Capacitar al personal en técnicas de gestión de calidad (D2: O1, O2, O3). Ampliar capacidad instalada (D3, O1, O2, O3).</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>Gestionar una certificación de calidad a sus proceso (D4: A1, A2, A3).</p>

D7. Poco conocimiento de trato al cliente.		
D8. Desconocimiento de gestión de calidad.		

6. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores
El 70% de los trabajadores respondieron que en la empresa las decisiones nunca se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.
El 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se encuentra dentro de sus políticas promover el trabajo en equipo. ✓ Se permite que los trabajadores trabajen bajo su libre albedrío. ✓ Deficiente liderazgo de los jefes de área.
El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera que la inversión en capacitación a los operarios es un gasto. ✓ Consideran que la capacitación es innecesaria en trabajos operativos.
El 70% de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideran que el operario y personal que no atiende a los clientes es innecesario que se preparen en ese tema. ✓ Consideran que es un gasto.
El 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Piensan que el trabajador tiene que adecuarse a la remuneración que le ofrecen. ✓ Piensan que el personal no se merecen una bonificación adicional.
El 92% de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.

7. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 70% de los trabajadores respondieron que en la empresa las decisiones nunca se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.	El problema surge a razón de que quienes toman decisiones no consideran importante que los operarios participen de las decisiones porque los consideran personas poco preparadas.
El 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se encuentra dentro de sus políticas promover el trabajo en equipo. ✓ Se permite que los trabajadores trabajen bajo su libre albedrío. ✓ Deficiente liderazgo de los jefes de área. 	Los jefes dejan que los trabajadores se acomoden al sistema de trabajo como les parezca, no existen un liderazgo adecuado para que guíe a los trabajadores y les enseñe cómo deben trabajar en equipo.
El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera que la inversión en capacitación a los operarios es un gasto. ✓ Consideran que la capacitación es innecesaria en trabajos operativos. 	La capacitación para el personal operativo es innecesaria, porque la actividad que realizan es básica, sin considerar que ellos están en contacto con el producto y cada uno de los procesos.
El 70% de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideran que el operario y personal que no atiende a los clientes es innecesario que se preparen en ese tema. ✓ Consideran que es un gasto. 	La jefatura considera que capacita al personal operativo en calidad de servicio es innecesario porque ellos no están en contacto con el público.
El 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Piensan que el trabajador tiene que adecuarse a la remuneración que le ofrecen. ✓ Piensan que el personal no se merecen una bonificación adicional. 	La jefatura piensa que hacer un plan de incentivos al trabajador es innecesaria porque ellos trabajan en función a la producción y al destajo en algunas ocasiones.
El 92% de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.	Los puestos diseñados para el personal operativo son pocos y siempre está copado por personas mejor preparadas en cuanto a estudios.

8. Establecer soluciones

a. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas encontrados	Acción de mejora
El 70% de los trabajadores respondieron que en la empresa las decisiones nunca se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.	Hacer participar a algunos trabajadores que se les considera los de mayor experiencia y aplicar lluvia de ideas para identificar las causas de determinados problemas.
El 70% de los trabajadores manifestó que en la empresa nunca se promueve el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se encuentra dentro de sus políticas promover el trabajo en equipo. ✓ Se permite que los trabajadores trabajen bajo su libre albedrío. Deficiente liderazgo de los jefes de área.	Implementar círculos de calidad semanalmente y luego de un mes bajar la frecuencia a 15 días para tratar los problemas que se dan en la producción y formar equipos de trabajo de alto rendimiento, imponiéndoles metas.
El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera que la inversión en capacitación a los operarios es un gasto. Consideran que la capacitación es innecesaria en trabajos operativos.	Hacer participar a algunos trabajadores que se les considera los de mayor experiencia y aplicar lluvia de ideas para identificar las causas de determinados problemas.
El 70% de los trabajadores mencionó que nunca en la empresa se promueve una adecuada atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideran que el operario y personal que no atiende a los clientes es innecesario que se preparen en ese tema. Consideran que es un gasto.	Implementar círculos de calidad semanalmente y luego de un mes bajar la frecuencia a 15 días para tratar los problemas que se dan en la producción y formar equipos de trabajo de alto rendimiento, imponiéndoles metas.
El 40% de los trabajadores mencionaron que nunca han sido recompensados por el área de producción debido a mi buen desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Piensan que el trabajador tiene que adecuarse a la remuneración que le ofrecen. Piensan que el personal no se merecen una bonificación adicional.	Hacer participar a algunos trabajadores que se les considera los de mayor experiencia y aplicar lluvia de ideas para identificar las causas de determinados problemas.
El 92% de los trabajadores manifestó que nunca han sido promovidos a un puesto de mayor jerarquía.	Personal de jefatura consideran que son autosuficientes en la toma de decisiones y que no es necesario consultar con los trabajadores en temas que no les compete, porque consideran que son operarios y no tienen instrucción.	Implementar círculos de calidad semanalmente y luego de un mes bajar la frecuencia a 15 días para tratar los problemas que se dan en la producción y formar equipos de trabajo de alto rendimiento, imponiéndoles metas.

9. Recursos para la implementación de la estrategia

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos	Tiempo
1	Hacer participar a algunos trabajadores que se les considera los de mayor experiencia y aplicar lluvia de ideas para identificar las causas de determinados problemas.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1000	Sala de reuniones	Permanente
2	Implementar círculos de calidad semanalmente y luego de un mes bajar la frecuencia a 15 días para tratar los problemas que se dan en la producción y formar equipos de trabajo de alto rendimiento, imponiéndoles metas.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1000	Sala de reuniones	Cada 15 días
3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer un diagnóstico para determinar el tipo de capacitación a los operarios y personal de otras áreas. ✓ De manera general capacitar al personal en técnicas de calidad total que ellos puedan emplear. 	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 2000	Sala de reuniones. Proyector multimedia. Computadora.	01 mes
4	Capacitación en calidad de servicio.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1500	Sala de reuniones. Proyector multimedia. Computadora.	01 mes
5	Elaborar un plan de incentivos por cumplimiento y producción en los trabajadores, este debe tener una escala y los premios deben darse mensualmente.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/1000	Sala de reuniones. Computadora.	01 mes
6	Implementar equipos de trabajo de alto impacto y promover un líder de grupo encargado de hacer cumplir los objetivos propuestos por equipo.	Administrador, jefe de producción, jefes de área y trabajadores.	S/ 1000	Sala de reuniones. Computadora.	Monitoreo permanente.

Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Agosto				Setiembre				Octubre			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Hacer participar a algunos trabajadores que se les considera los de mayor experiencia y aplicar lluvia de ideas para identificar las causas de determinados problemas.	01/08/23	Permanente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Implementar círculos de calidad semanalmente y luego de un mes bajar la frecuencia a 15 días para tratar los problemas que se dan en la producción y formar equipos de trabajo de alto rendimiento, imponiéndoles metas..	01/08/23	Cada 15 días	x		x		x		x		x		x	
3	Hacer un diagnóstico para determinar el tipo de capacitación a los operarios y personal de otras áreas. De manera general capacitar al personal en técnicas de calidad total que ellos puedan emplear.	01/08/23	01 mes	x	x	x	x								
4	Capacitación en calidad de servicio.	01/08/23	01 mes	x	x	x	x								
5	Elaborar un plan de incentivos por cumplimiento y producción en los trabajadores, este debe tener una escala y los premios deben darse mensualmente.	01/08/23	01 mes	x	x	x	x								
6	Implementar equipos de trabajo de alto impacto y promover un líder de grupo encargado de hacer cumplir los objetivos propuestos por equipo.	01/08/23	Monitoreo permanente.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Referencias bibliográficas

- Aguado, J., Rodríguez, A., Abellán, M. (2023). La economía social responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible frente a la crisis post-COVID19: la voz de las personas expertas. CIRIEC - España: *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 107, 1-289. <https://hal.science/hal-04059436/>
- Aguilar, O. (2023). El impacto de la dirección en el desempeño en las micro y pequeñas empresas: un análisis sistémico. *Revista Contaduría y Administración*, 68 (3), 46-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8958185>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Blas, Y. y Huamán, k. (2021). *La motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Pesquera Inversiones Regal S.A, Nuevo Chimbote 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76703/Blaz_PYJ-Huaman_DLCKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga, J. (2019). *Cultura Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Créditos Y Cobranzas Chiclayo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6348/Burga%20R%C3%ADos%20Johana%20De%20Rocio.pdf?sequence=1>
- Cabrera, A. (2023). *Cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa agroindustrial en La Libertad, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111940/Cabrera_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cairo, S., Ruiz, Y. y Cahuana, Y. (2022). Cultura organizacional y el desempeño laboral de los docentes en la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. *Revista Amazónica De Ciencias Sociales*, 1(1), e158. <https://doi.org/10.55873/racs.v1i1.158>
- Caila, M., Leda, A., Pérez, S. y Ulla, V. (2022). La coordinación interna en empresas: Estudio de caso a partir del marco teórico de economía de las convenciones. *Informes*

- De Investigación. IIATA.*, 7(7), 213 - 224. <https://doi.org/10.35305/iiata.v7i7.88>
- Cancino, V. y Vial, M. (2022). Instrumento de evaluación de la cultura organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27 (97), 107-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890618>
- Cardona, D., Pájaro, J., Batista, A. y Dager, M. (2022). La cultura organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano en una organización no gubernamental en la ciudad de Cartagena. *Aglala*, 13(2), 100–110. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/2201>
- Casimiro, C., Tobalino, d., Casimiro, W. y Fernández, B. (2020). Competencias laborales y formación profesional de profesoras de educación inicial, en el distrito de Lurigancho en Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400444&script=sci_arttext&tlng=pt
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Céspedes, S. (2023). Cultura organizacional, competitividad y teoría del caos desde la perspectiva de los profesores en educación superior. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 8 (1), 43-66. <https://doi.org/10.25214/27114406.1548>
- Checkley, W. (2020). *Propuesta de mejora en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Catering y organización de eventos de la urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Archivo digital. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21675>
- Chiatchoua, C. (2023). Digital Entrepreneurship and Micro and Small Enterprises in the Time of the COVID-19 Pandemic in Mexico. *Global Perspectives on the Strategic Role of Marketing Information Systems*, 1-19. DOI: 10.4018/978-1-6684-6591-2.ch004
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción en la Teoría General de la Administración*. 10 Ed. Editorial McGrawHill.
- Córdova, A. (2023). *Cultura organizacional y la rotación de personal en una empresa de*

- reclutamiento y adquisición de talento de Lima 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107417/Cordova_BE_R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condor, L. y Almache, P. (2023). *La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Toacaso en el período 2022 – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Archivo digital. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10042/1/PI-002374.pdf>
- Cribillero, K. y Guzman, R. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65966/Cribillero_SK-Guzm%c3%a1n_VRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuenca, R. y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Revista Podium*, 37. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>
- Dini, M. y Stumpo, G. (2020). *Mipyme en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Cepal. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/S1900361_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galarza, P., Carrillo, P., Betsy, P. y Blanca, C. (2020). Trabajo en equipo y orientación al cambio organizacional de los estudiantes en una universidad pública ecuatoriana. *Revista Qualitas*, 19(19), 117-132. <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/36>
- García, M. (2020). Relación entre la ejecución curricular y el desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 14(2), 103–111. <https://doi.org/10.33554/riv.14.2.698>
- García, M., Navarro, E., Ramírez, J. y Hernández, R. (2022). Cultura organizacional verde: análisis desde las dimensiones de sostenibilidad corporativa. *Información Tecnológica*, 33 (2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200099>
- Hawkins, M. (2022). Virtual Employee Training and Skill Development, Workplace Technologies, and Deep Learning Computer Vision Algorithms in the Immersive

- Metaverse Environment. *Addleton Academic Publishers*, 1, 106-120.
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1052541>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, M., Manrique, R. y Leiva, J. (2021). Orientación emprendedora y desempeño innovador en las pymes: El rol de la capacidad de aprendizaje organizativo. *Revista Tec Empresarial*, 15 (3). <http://dx.doi.org/10.18845/te.v15i3.5799>
- Hinojo, F., Aznar, I. y Romero, J. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Revista Innovar*, 30 (76). <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>
- Izaguirre, P. (2019). *Cultura organizacional y Responsabilidad social empresarial en el Vivero Forestal de Chimbote, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39201/Izaguirre_SP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jáuregui, K. y Loufatti, E. (2019). *Cultura y clima organizacional. Fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Juárez, M. y Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI ESTILO S.A.C. del distrito del cercado de Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Las Américas]. Archivo digital.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lagos, L. (2022). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro MiniMarket: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Archivo digital.
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMPEÑO LABORAL MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LAGOS ZAMORA LORENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMPEÑO%20LABORAL%20MICRO%20Y%20PEQUEÑA%20EMPRESA%20LAGOS%20ZAMORA%20LORENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Leyva, O., Baltodano, G. y Hernández, A. (2021). La Cultura Organizacional como mecanismo para mejorar la gobernabilidad de Instituciones de Educación Superior de México y Nicaragua. *Revista Dilemas*, 14.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe4/2007-7890-dilemas-8-spe4-00014.pdf>

- Lipsitz, M., & Starr, E. (2021) Low-Wage Workers and the Enforceability of Noncompete Agreements. *Management Science*, 68(1),143-170.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3918>
- Lizarme, J. y Santiago, M. (2023). *La comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa comercializadora SALEM SAC, LIMA 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110194/Lizarme_FA_M-Santiago_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llancari, R. y Alania, R. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium*, 4(1), 22–33.
<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.1.475>
- Loayza, K. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una de las sedes del Ministerio Público de Ica – 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117683>
- López, V. (2023). Impactos de la violencia de género en el desempeño laboral de las trabajadoras en México. *Revista DIALNET*, 29 (2), 199-215.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8920546>
- Ludeña, Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pesquera del Pacífico Centro, Chimbote, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102308/Lude%
c3%b1a_SYG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102308/Lude%c3%b1a_SYG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100359&script=sci_arttext&tlng=en
- Marín, J. y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Martínez, J. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la

- rentabilidad empresarial. *Revista Científica Orbis Cognitiona*, 4(2), 140–157. <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8>
- Mendoza, J. y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Molina, J. (2023). *Relación de la ansiedad con el desempeño laboral en el área de producción de una empresa fabricante y comercializadora de productos de acero, ubicada en Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Archivo digital. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25021/4/UPS-GT004392.pdf>
- Moreno, R. (2020). *Calidad de vida laboral y cultura organizacional en la empresa pesquera Inversiones Regal S.A., Nuevo Chimbote 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50951>
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1). <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Odicio, G., Aguilar, C., Ruiz, S., Olivas, H., Torres, J., Enríquez, R. y Rojas, A. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790-6808. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798
- Okatan, K., & Alankuş, O. (2018). Effect of Organizational Culture on Internal Innovation Capacity. *Journal of Organisational Studies and Innovation*, 4, 18–50. <https://bit.ly/3XFR6dA>
- Ortega, E. y Rosales, E. (2023). *Cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera, Cusco 2022* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d7e190b2-5709-4d9f-9831-b10b9f888a97/content>
- Pacherrez, J. y Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184

- Pajares, C. (2023). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa H&M, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10824/Pajares%20Vargas%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Revista Ciencia y Educación*, 1(4), 15-26. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>
- Pedraja, L., Marchioni, I., Espinoza, C. y Muñoz, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Revista Formación Universitaria*, 13 (5). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000500003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Polo, J. (2022). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en un hospital público del Ministerio de Salud en el año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82209>
- Portocarrero, L. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una universidad de Chimbote–2020* [Tesis de Maestría., Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59004>
- Produce (2020). *Las Mypes en cifras 2020*. <https://bit.ly/3PLCPKv>
- Quintana, D., Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med (Manizales)*, 20(1),123-2. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Rodríguez, E., Pedraja, L., Muñoz, C. y Arnedo, C. (2022). Gestión del conocimiento y cultura organizacional en instituciones de educación superior chilenas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 30 (2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052022000200266>
- Sanabria, R., Silveira, Y. y Cortina, M. (2023). Análisis de la actividad física en el desempeño laboral de ejecutivos organizacionales. *Revista DIALNET*, 47, 783-791. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8718508>
- Sánchez, J. (2022). *El coaching gerencial y su relación con el desempeño laboral de los*

- colaboradores de una empresa Retail de Chimbote-2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82761/S%20c3%a1nchez_RJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu Sucursal del Perú del Distrito de San Martín De Porres, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital. [http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20(1).pdf?sequence=1)
- Solís, D. y Ramos, V. (2023). Relación entre la cultura organizacional y las fuentes de poder en una empresa del sector automotriz. *CienciaAmerica*, 12(1). <https://doi.org/10.33210/ca.v12i1.402>
- Surichaqui, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Revista Científica Guacamaya*, 5(1), 109–121. <https://doi.org/10.48204/j.guacamaya.v5n1a9>
- Tarqui, C. y Quintana, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- Torres, J. (2023). *Clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa del sector plástico, Ate - Lima 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Archivo digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3727/1%20TESIS%20TORRES%20AYALA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valle, A. (2019). *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Archivo digital. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5832/valle_haa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yopan, J., Palmero, N. y Ssantos, J. (2020). Cultura organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11 (20), 262-281.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

Ziaei, M., & Mohelská, H. (2020). Organizational Culture as an Indication of Readiness to Implement Industry 4.0. *Information, 11*(3), 174; <https://doi.org/10.3390/info11030174>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de gestión de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la formación en el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de gestión de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la implicancia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023. Determinar las características de la consistencia del personal en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023. Determinar las características de la adaptabilidad de la cultura organizacional en la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023. Variable 2. Desempeño laboral Identificar las características de la formación en el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del</p>	<p>En la presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis de investigación, tal como lo manifiesta Arias (2020), las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis, sobre todo aquellas que solo se enfocan en describir al objeto de estudio.</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional.</p> <p>Dimensiones: Implicancia del personal. Consistencia del personal. Adaptabilidad de la cultura organizacional</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones: Formación. Compensación laboral. Clima laboral.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo y de propuesta.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental – Transversal.</p> <p>Población y muestra: 50 trabajadores de la empresa.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

<p>Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la compensación en el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características del clima laboral en el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023?.</p>	<p>Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>Determinar las características de la compensación en el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>Definir las características del clima laboral en el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de gestión de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la pequeña empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A. en el distrito de Chimbote, 2023.</p>			
--	--	--	--	--

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A., para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑÍA PESQUERA DEL PACÍFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023.

Para tal efecto, se acordó con usted como trabajador de la empresa con la finalidad de que conteste las siguientes preguntas realizadas, en donde la información que nos brindará será para fines académicos.

Escala valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable 1: Cultura organizacional					
	Dimensión 1: Implicancia del personal (Toma de decisiones, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades)	1	2	3	4	5
1	En la empresa las decisiones se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores.					
2	En la empresa se promueve el trabajo en equipo.					

3	La empresa mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones.					
	Dimensión 2: Consistencia del personal (Valores centrales, acuerdos, coordinación)					
4	La empresa cuenta con valores que comparten todos los trabajadores.					
5	Existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores.					
6	Los trabajos que se realizan en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes.					
	Dimensión 3: Adaptabilidad de la cultura organizacional (Orientación al cambio, orientación al cliente, aprendizaje organizativo)					
7	La empresa realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios.					
8	La empresa promueve una adecuada atención al cliente.					
9	Aprendo de las experiencias de mis compañeros y jefes.					

N°	Variable 2: Desempeño laboral					
	Dimensión 1: Formación profesional (Experiencia laboral, formación académica)	1	2	3	4	5
1	Cuento con experiencia en la labor que desempeño.					
2	Cuento con los estudios requeridos en el perfil del puesto.					
	Dimensión 2: Compensación Laboral (Recompensas, reconocimiento, promoción)					
3	He sido recompensado por mi área debido a mi buen desempeño.					
4	He sido reconocido por la labor que desempeño.					
5	He sido promovido a un puesto de mayor jerarquía.					
	Dimensión 3: Clima Laboral (Relaciones interpersonales, información, comunicación)					

6	Las relaciones interpersonales entre los compañeros se dan con respeto.					
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo.					
8	Existe comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo					

Anexo 03. Validación

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Willy Gastello Mathews
N° DNI / CE: 09635561 Edad: 50
Teléfono / celular: 994394600 Email: willy.gastello@gmail.com
Titulo Licenciado en Administración profesional:
..... Grado
académico: Maestría Doctorado: X Especialidad:
Doctorado en Educación
Institución Proyecto Empresarial Félix SAC que labora:
.....
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis
Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LA PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑÍA PESQUERA DEL PACÍFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO
DE CHIMBOTE, 2023.
Autor(es):
GÓMEZ DE LA CRUZ JOHN RONY
Programa académico:
Facultad de ciencias e ingenierías


Firma


Huella digital

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACION		TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑIA PESQUERA DEL PACIFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023.			
VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL		RELEVANCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
		CUMPLE NO CUMPLE	CUMPLE NO CUMPLE	CUMPLE NO CUMPLE	
1	Dimensión 1: Implicancia del personal En la empresa las decisiones se toman de forma democrática con la participación de los trabajadores.	✓	✓	✓	
2	En la empresa se promueve el trabajo en equipo.	✓	✓	✓	
3	La empresa mejora las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones.	✓	✓	✓	
4	Dimensión 2: Consistencia del personal La empresa cuenta con valores que comparten todos los trabajadores.	✓	✓	✓	
5	Existen diferentes acuerdos entre la empresa y los trabajadores.	✓	✓	✓	
6	Los trabajos que se realizan en la empresa se hacen con plena coordinación entre trabajadores y jefes.	✓	✓	✓	
7	Dimensión 3: Adaptabilidad de la cultura organizacional La empresa realiza procesos de innovación para adaptarse a los cambios.	✓	✓	✓	
8	La empresa promueve una adecuada atención al cliente.	✓	✓	✓	
9	Aprendo de las experiencias de mis compañeros y jefes.	✓	✓	✓	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		RELEVANCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
		CUMPLE NO CUMPLE	CUMPLE NO CUMPLE	CUMPLE NO CUMPLE	
1	Dimensión 1: Formación profesional Cuento con experiencia en la labor que desempeño.	✓	✓	✓	
2	Cuento con los estudios requeridos en el perfil del puesto.	✓	✓	✓	
3	Dimensión 2: Compensación Laboral He sido recompensado por mi área debido a mi buen desempeño.	✓	✓	✓	
4	He sido reconocido por la labor que desempeño.	✓	✓	✓	
5	He sido promovido a un puesto de mayor jerarquía.	✓	✓	✓	
6	Dimensión 3: Clima Laboral Las relaciones interpersonales entre los compañeros se dan con respeto.	✓	✓	✓	
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para el cumplimiento de mi trabajo.	✓	✓	✓	
8	Existe comunicación asertiva con mis compañeros de	✓	✓	✓	

Estrella

Anexo 03. Consentimiento Informado

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 **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA COMPAÑÍA PESQUERA DEL PACÍFICO CENTRO S.A. EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023** y es dirigido por Alumno: Gómez De La Cruz John Rony, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es para terminar mi tesis profesional y obtener mi licenciamiento.

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 a través de aviso. Si desea, también podrá escribir o llamar al número 936812374 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: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____