

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ÚTILES ESCOLARES 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Anita Armenia Bromley Diaz

Jean Marco Diaz Avila

Asesora:

Mg. Dora Luz Zegarra

Trujillo - Perú

2021



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios,  
por permitirme haber llegado a este momento  
importante en mi formación profesional.

Jean

\*\*\*\*\*

A Dios, quien me dio todo lo que pedí,  
y con cada bendición o prueba en el camino  
me demuestra su infinito amor.

Anita

## AGRADECIMIENTO

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.  
A mi esposa, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos  
más turbulentos, este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome  
hasta donde tus alcances lo permitían, te lo agradezco muchísimo amor.

Jean

A mi madre, por ser mi mejor maestra, a mi hermano por ser mi motivo.  
A mi esposo por ser mi compañero y mi fortaleza, cada prueba que pasamos  
es un paso en nuestro largo camino juntos.

Anita

## INDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>466</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de Cultura Organizacional en trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	29
Tabla 2	Nivel de Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	30
Tabla 3	Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	31
Tabla 4	Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	32
Tabla 5	Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	33
Tabla 6	Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	34
Tabla 7	Análisis descriptivo de la normalidad de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).	48
Tabla 8.	Índices de validez obtenido a través de la correlación ítem – test del cuestionario de Cultura Organizacional	49

Tabla 9.	Índice de confiabilidad del cuestionario de Cultura organizacional.	50
Tabla 10.	Índice de validez correlación ítems test del cuestionario de Desempeño Laboral.	50
Tabla 11.	Índice de confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral.	51

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal el determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, quienes realizan diversas actividades como trabajo administrativo y operario. En relación a los resultados se aprecia, un nivel desfavorable del 75% y 70% en relación a la Cultura Organizacional y al Desempeño Laboral respectivamente. Asimismo, se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s = .29 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s = .30 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s = .29 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

**Palabras clave:** Cultura organizacional, desempeño laboral, trabajadores, empresa.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of the organizational culture on the work performance of the workers of the company Empresa distribuidora de útiles escolares. The sample consisted of 80 workers, who perform various activities such as administrative and operator work. In relation to the results, an unfavorable level of 75% and 70% is seen in relation to Organizational Culture and Work Performance respectively. Likewise, a positive influence of small magnitude of Organizational Culture on Labor Performance ( $r_s = .29 \leq .30$ ) and its Attitude Factors ( $r_s = .30 \leq .30$ ) and Productive ( $r_s = .29 \leq .30$ ) is evidenced) of the workers of the company Empresa distribuidora de útiles escolares AC.

**Keywords:** Organizational culture, job performance, workers, company.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las empresas actualmente buscan tener una mayor producción, ganancias y desempeño laboral, aunque siempre se vio al trabajador como un recurso más de la empresa, esto ha cambiado, considerando que éstos cumplen un rol más activo y significativo para el cumplimiento de las metas y objetivos, para lo cual, se consideran importante su manera de sentir, sin embargo, ahora se le ha asigna un rol importante e influyente en el entorno laboral, considerando como importantes sus emociones, la calidad de vida, motivación y su compromiso (Ríos y Loli, 2019).

El contar con un entorno laboral adecuado o positivo, contribuye a que la empresa presente mejores relaciones entre los trabajadores, se tenga mayor motivación, así como un mejor desempeño frente a las funciones para las cuales han sido contratados, para lo cual, se debe contar con justicia o equidad, lo que contribuirá al compromiso durante las horas de trabajo (Vaamonde y Salessi, 2013). Frente a esto, la cultura organizacional, considerada como la manera de relacionarse, de resolver dificultades, así como las ideas y creencias que existen en torno a la empresa (Chidambaranathan y RaniKumaresan, 2015), al respecto, Mueller (2014) y De-Castro et al., (2013) consideran que una adecuada cultura, contribuye a que los trabajadores experimenten mayor compromiso con los objetivos y actividades que a diario deben desempeñar, representando así un factor importante en una empresa.

Por el contrario, una organización con una mala cultura organizacional, conlleva a que los trabajadores experimenten ansiedad, estrés, desánimo o deserción. Al respecto, en

México, se asume que aquellas empresas con altos niveles de exigencia, mala comunicación y con dificultades administrativas, son las más propensas a generar entre sus trabajadores estrés (Cultura Colectiva, 2019). Al respecto, en España, se estima que el 51% de trabajadores presentan síntomas relacionados al estrés, lo que repercute en la salud mental y física (Ráfols, 2018). Asimismo, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (2017) de España, refieren que los síntomas negativos en trabajadores, reducen hasta en un 60% su rendimiento, lo que repercute en su capacidad para cumplir con sus obligaciones y conlleva a que la empresa, presente dificultades para poder cumplir con las metas establecidas.

En el Perú, Ameghino (2019) refiere, de acuerdo a las investigaciones realizadas por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica, que más del 43% de personas sufren estrés, muchos de ellos, trabajan para alguna organización, generando que las actividades a realizar, sean percibidas como demandantes y agotadoras, generando consecuencias negativas en su calidad de vida.

Frente a la problemática planteada, existen diversas investigaciones, que permiten reflejar la relación de la cultura y el desempeño laboral. En México, Máynez (2016) buscó determinar la relación entre la Cultura y el compromiso afectivo en una muestra de trabajadores. La muestra estuvo conformada por 286 colaboradores de las ciudades de Juárez y Chihuahua, cuyas edades oscilaron de 25 a 50 años. Los resultados evidencian una relación directa y altamente significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables, reflejando que, frente a una inadecuada cultura en el ámbito laboral, los trabajadores experimentan un menor compromiso en sus funciones.

De igual forma, en Ecuador, Jiménez (2016) buscó establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 152 trabajadores, los instrumentos empleados fueron previamente validados a través de un criterio de jueces. Los resultados evidencian que ambas variables mantienen una relación directa y altamente significativa ( $p < .00$ ) reflejando así que la cultura percibida por los trabajadores al ser buena, contribuye a su desempeño frente a las diversas actividades que deben realizar, sin embargo, cuando se presentan dificultades a nivel organizacional, esto repercute en el desempeño laboral.

A la vez, Calderón, Laca, Pando y Pedroza (2015) buscaron determinar la relación de la cultura presente en la organización y aquellos factores que contribuyen al desempeño, la muestra la conformaron 169 trabajadores de ambos sexos, quienes prestaban servicios a tiempo completo; los resultados permiten evidenciar que existe una relación directa y altamente significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables.

Por su parte, Uribe, Patlán y García (2015) en las ciudades de Puebla, San Luis y Ciudad de México, buscaron determinar la relación entre el entorno laboral y las sintomatologías negativas; la muestra estuvo conformada por 1629 trabajadores, cuyas edades oscilaron de 18 a 78 años. Los resultados permiten evidenciar que existe una relación inversa y altamente significativa ( $p < .00$ ) entre las variables, evidenciando que, al existir un entorno laboral inadecuado, producto de una mala cultura organizacional, esto repercute en los estados emocionales de los trabajadores.

A nivel nacional, Ureta (2018) buscó establecer la relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral. La muestra estuvo conformada por 44

trabajadores, pertenecientes a diversas áreas y quienes cumplían diversas funciones. Los resultados evidencian, una relación directa entre ambas variables ( $p < .00$ ) reflejando así que la manera de comunicarse, relacionarse y los valores percibidos en la empresa, al no ser adecuados, generan en los trabajadores un impacto negativo en su desempeño.

De igual forma, Hurtado (2018) buscó determinar la relación entre la Cultura a nivel organizacional y el desempeño de los trabajadores, los colaboradores que participaron de la investigación fueron 40, quienes respondieron a dos instrumentos, que fueron validados a través del alfa de Cronbach. Los resultados evidencian una relación directa y significativa ( $p < .05$ ) entre ambas variables, permitiendo comprender que la cultura impacta de manera positiva en el desempeño laboral, cuando los trabajadores perciben un entorno amigable, empático y con canales de comunicación eficientes.

García y Flores (2017) buscaron determinar las consecuencias de la cultura organizacional y comunicación en el compromiso y desempeño de los trabajadores. La muestra estuvo conformada por 195 participantes, los resultados evidencian una relación significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables, es decir, cuando existe una cultura inadecuada y aunado a esto, los canales de comunicación son poco efectivos esto repercute en el compromiso de los colaboradores, generando descontento y poca motivación para la realización de actividades.

Por su parte, De la Torre y Bustamante (2017) lograron determinar la relación entre la cultura en la organización y el desempeño laboral, la muestra estuvo conformada por 37 trabajadores, los resultados permiten evidenciar que existe una relación altamente

significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables, es decir cuando existe un adecuado clima organizacional, los trabajadores presentan un mejor desempeño y compromiso con la organización, por el contrario, cuando la cultura presenta dificultades, el rendimiento tiende a bajar.

A nivel local, existen también investigaciones realizadas. Blas (2019) buscó determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en trabajadores dedicados al rubro de las ventas. La muestra estuvo conformada por 31 colaboradores, los instrumentos empleados, fueron previamente validados por el investigador. Los resultados evidencian una relación directa y altamente significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables, reflejando así una adecuada cultura contribuye a que el desempeño en los colaboradores sea óptimo.

De igual forma, Vargas (2019) se planteó como objetivo principal, determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores, empleó dos instrumentos que fueron creados y validados para los fines que perseguía la investigación. Los resultados permiten apreciar que existe una correlación directa y altamente significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables, reflejándose así la importancia de la cultura, en relación a la comunicación, valores, y actitudes, que al ser buenas contribuyen en el desempeño de los colaboradores.

Por su parte, Ruédell (2017) se planteó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 38 trabajadores, quienes respondieron a dos instrumentos previamente validados. Los resultados evidencian una relación significativa ( $p < .05$ ) entre ambas variables,

evidenciando que el clima percibido por los trabajadores, contribuye a mejorar su desempeño, por ende, permite poder alcanzar las metas propuestas.

Además, Baca y Olivares, (2017) buscaron encontrar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores, quienes respondieron a dos instrumentos previamente validados. Los resultados evidencian una relación directa y significativa ( $p < .05$ ) entre ambas variables, reflejando así la importancia de la cultura organización en el desempeño que muestran los trabajadores cuando atienden a los usuarios.

En relación a los aspectos teóricos. La cultura organizacional, se define como todas aquellas creencias y costumbres presentes entre todos aquellos que interactúan en una organización, producto de la convivencia diaria (Marin, Cano, Zavallos y Mora, 2009). Para Fincowsk y Krieger (2012) la cultura hace referencia a una serie de actitudes, creencias políticas y comportamientos inventados, que son aceptados y puestos en práctica por los trabajadores, las cuales se hacen visibles en el lenguaje que emplean a diario.

Tal es así que Robbins, (2010) define a la cultura organizacional como un conjunto de valores, principios, hábitos y tradiciones que influyen en la manera en cómo actúan los miembros de una organización. En tal sentido la cultura de una organización es el resultado de los valores compartidos y los principios empresariales que ponen en práctica los miembros dentro de una organización.

Las dimensiones dadas por Robbins (2010) son las siguientes:

Orientación a resultados: Nivel en que los administradores se centran en los resultados y no en las técnicas, procesos o medios usados para lograrlos.

Orientación a las personas: Nivel en que los administradores toman en cuenta los efectos de los resultados de las decisiones sobre los miembros de una organización.

Orientación a los equipos: Nivel donde las actividades se organiza en equipos en lugar de una actividad individual.

Una adecuada cultura organizacional, se caracteriza por (Chiavenato, 2009):

Existe una adecuada interacción, comunicación y lenguaje entre los miembros de la organización. Los trabajadores actúan de acuerdo a valores, que son compartidos y aceptados entre todos. Existen creencias firmes, relacionadas al buen trato entre trabajadores y clientes. Presentan normas claras y obligaciones que todos buscan cumplir por el bien de la organización.

Frente a esto, se asume que una adecuada cultura organizacional, es importante, ya que permite a la empresa poder ser más competitiva, actualizar constantemente sus valores, creencias y funciones, lo que permite mayor facilidad para responder a las exigencias y necesidades del entorno (Morales, 2015). Además, una adecuada cultura, contribuye a que los canales de comunicación sean más flexibles, exista un respeto por las creencias y valores de los trabajadores, y sobre todo, se busque siempre el crecimiento y estabilidad de todos aquellos que conforman la organización (Chiavenato, 2009).

A la vez, se considera que existen diferentes tipos de cultura organizacional, que suelen estar presentes en las organizaciones (Luna y Pezo, 2005):

Rutinaria: Las decisiones son tomadas por el dueño de la organización o los de mayor rango, siempre se trabaja bajo presión, con metas elevadas, no existe adecuada comunicación y en su mayoría todos viven muy ocupados.

Burocrática: Existe mucho control en cada una de las actividades que realizan los trabajadores, se busca encontrar siempre fallos o errores. Los canales de comunicación son rígidos y no existe adecuada capacidad para la toma de decisiones.

Soñadora: Este tipo de empresas por lo general no emplea o ejecuta programas orientados a la mejora del personal, esperan que la motivación, involucramiento o mejora en el desempeño (comunicación, actitudes o valores) surjan por iniciativa de los propios trabajadores.

Flexible: Existe mayor interés en mejorar constantemente. Los trabajadores son tomados en cuenta; buscan generar estabilidad, motivación, seguridad, confianza y tranquilidad entre los trabajadores.

Aunado a esto, se define al desempeño laboral, como aquel proceso relacionado a la motivación, compromiso y buena actitud por parte del trabajador hacia el cumplimiento de las metas propuestas en la organización (Dessler, 2009). Hace también referencia al grado de cohesión que existe en los trabajadores en relación al cumplimiento de sus actividades laborales (Coulter y Robbins, 2005).

Según Stoner (1996), define que el desempeño laboral es la forma en como los miembros de una organización trabajan eficaz y eficientemente para alcanzar las metas comunes, sujetos a las reglas y normas básicas determinadas. En este contexto menciona a dos dimensiones:

El primero son los factores actitudinales, se refiere a la formación, capacidad y conocimientos que tienen los colaboradores ante su organización, con su trabajo, sus superiores y compañeros, lo cual afecta directamente en su desempeño laboral. La segunda dimensión se define como los factores productivos: Es la capacidad de un individuo para realizar un trabajo eficiente y eficaz debidamente coordinado y claramente estructurado en un tiempo determinado (Stoner, 1996).

Se considera que los factores que influyen y contribuyen al desempeño laboral son (Davis y Newstrom 1999):

La satisfacción laboral, comprendida como aquel bienestar emocional que el trabajador experimenta cuando cumple con sus obligaciones, producto de las actitudes percibidas en relación al trabajo que realiza, la manera en la que se supervisan sus actividades, la estructura presente y el trato que recibe.

La autoestima, representa un gran factor, de tipo sentimental, que surge a partir de la valoración que percibe por su desempeño, las felicitaciones, el reconocimiento y la oportunidad que recibe para poder demostrar sus conocimientos y habilidades en la organización.

Trabajo en equipo, para los trabajadores en poder apoyarse en otros compañeros y a partir de esto, cumplir con las metas establecidas, aprender y desempeñar sus funciones contribuye a que experimenten menos carga laboral, fortalezcan sus lazos y socialicen con otros. Cuando los trabajadores logran trabajar de forma positiva en equipo, esto contribuye a que se genere un buen clima laboral (Domínguez, Ramírez y García, 2013).

Capacitación del trabajador, se basa en la formación que brinda la empresa a sus trabajadores, brindándoles a través de cursos o talleres internos, nuevos conocimientos

y herramientas que contribuyen a que puedan desempeñar de manera óptima su rol en la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

### 1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la influencia de la orientación a resultados de la cultura organizacional en los factores actitudinales y productivos del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

Establecer la influencia de la orientación a las personas de la cultura organizacional en los factores actitudinales y productivos del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

Establecer la influencia de la orientación a los equipos de la cultura organizacional en los factores actitudinales y productivos del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** La cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

### 1.4.2. Hipótesis específicas

H1. La orientación a resultados de la cultura organizacional influye en los factores actitudinales y productivos del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

H2. La orientación a las personas de la cultura organizacional influye en los factores actitudinales y productivos del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

H3. La orientación a los equipos de la cultura organizacional influye en los factores actitudinales y productivos del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares

## 1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 1.5.1. Operacionalización de la variable cultura organizacional.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Robbins, (2010) define a la cultura organizacional como un conjunto de valores, principios, hábitos y tradiciones que influyen en la manera en cómo actúan los miembros de una organización	Según Robbins (2010) la cultura organizacional se mide a través orientación a resultados, a las personas y equipos.	<b>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	En la organización, se cumplen con los objetivos establecidos en el año.  La empresa genera estrategias o procesos, que contribuyen al logro de los objetivos
				<b>LOGROS</b>	La empresa muestra un adecuado emprendimiento por cumplir los objetivos  Se busca cumplir con las metas personales propuestas en el trabajo
				<b>INNOVACIÓN</b>	Los trabajadores suelen brindar ideas o sugerencias innovadoras para mejorar las actividades en tu área de trabajo.  La organización busca que los trabajadores ayuden a la mejora e innovación.

				<b>PERSISTENCIA</b>	<p>Los trabajadores muestran perseverancia en el trabajo que realizan.</p> <p>Los trabajadores son persistentes para alcanzar la meta propuesta.</p>
				<b>PROACTIVIDAD</b>	<p>Existe proactividad en los trabajadores cuando se presentan dificultades.</p> <p>Los jefes muestran iniciativa y capacidad para anticiparse a las Dificultades futuras.</p>
			<b>ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS</b>	<b>RECONOCIMIENTO</b>	<p>Te han felicitado por la labor desempeñada</p> <p>Te han brindado bonos por cumplir las metas establecidas</p>
				<b>MOTIVACIÓN</b>	<p>La empresa motiva a los trabajadores a mejorar su desempeño laboral</p> <p>Se motiva a los a los colaboradores brindándole apoyo</p>
				<b>CAPACITACIÓN</b>	<p>La empresa realiza capacitaciones sobre las funciones que se deben realizan.</p> <p>Los cursos de capacitaciones que has recibido han permitido mejorar tu desempeño laboral</p>

				<b>ASCENSO LABORAL</b>	<p>El ascenso laboral es justo dentro de la organización</p> <p>Los colaboradores pueden ascender de acuerdo a su capacidad profesional</p>
				<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>	<p>La empresa brinda una línea de carrera</p> <p>El puesto que ahora ocupas cubre tus expectativas laborales</p>
			<b>ORIENTACIÓN A LOS EQUIPOS</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<p>Existe aceptación y compromiso al trabajar en equipo</p> <p>El trabajo en equipo ha contribuido a que se logren alcanzar las metas propuestas.</p>
				<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>	<p>El jefe mantiene una comunicación fluida con su equipo de trabajo</p> <p>Los trabajadores pueden dar opiniones o sugerencias de manera abierta.</p>
				<b>INTEGRACIÓN</b>	<p>Los empleados realizan actividades de integración extra laborales</p> <p>La empresa organiza actividades de integración laboral entre las diferentes áreas</p>

				<p style="text-align: center;"><b>RELACIONES INTERPERSONALES</b></p>	<p>En tu área de trabajo, los trabajadores se ayudan o apoyan para el logro de las metas y para resolver dificultades.</p> <p>Existe un ambiente de amistad e integración con tu equipo de trabajo</p>
--	--	--	--	--	--

### 1.5.2. Operacionalización de la variable Desempeño laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Stoner (1996), define que el desempeño laboral es la forma en como los miembros de una organización trabajan eficaz y eficientemente para alcanzar las metas comunes, sujetos a las reglas y normas básicas determinadas	Según Stoner (1996) el desempeño laboral se mide a través de dos dimensiones: Factores actitudinales y factores productivos.	<b>FACTORES ACTITUDINALES</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL TRABAJO</b>	Trabajar en la empresa te genera satisfacción.  Desempeñarte en la empresa contribuye a tu realización personal y personal.
				<b>INICIATIVA</b>	Sueles tener iniciativa ante situaciones difíciles que se dan en tu trabajo  Comienzas a realizar sus actividades laborales, sin la necesidad que te lo indiquen.
				<b>CREATIVIDAD</b>	Existe alegría y optimismo entre los trabajadores cuando realizan sus labores.  Resuelves los problemas de forma creativa.
				<b>LIDERAZGO</b>	Logro exponer mis ideas con facilidad.  Mi jefe acepta con apertura mis ideas o sugerencias.
				<b>COOPERACIÓN</b>	En tu área de trabajo existe un ambiente de colaboración  Ayudo a mis compañeros a resolver las dificultades que se presentan en el trabajo.
				<b>COMPROMISO</b>	Te sientes comprometido con el cargo que desempeñas  Realizas tus actividades con dedicación
				<b>RESPONSABILIDAD</b>	Entregas a tiempo las tareas encomendadas  Utilizas de manera óptima los materiales (hojas

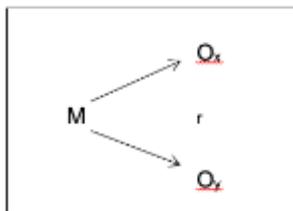
					bond, útiles de escritorio, etc) que se te asignan para realizar tus actividades.
				<b>CONTROL DEL ESTRÉS</b>	Realizas técnicas para el manejo del estrés.  El estrés repercute en tu desempeño laboral
			<b>FACTORES PRODUCTIVOS</b>	<b>TRABAJO EFICIENTE</b>	Te esfuerzas al máximo para realizar tu trabajo Te limitas a cumplir las indicaciones que recibes
				<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>	Logras enfocar toda tu atención en el trabajo.  Mantienes un ritmo constante de trabajo.
				<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>	Organizas tu trabajo para cumplir con tus obligaciones en la fecha Indicada.  Tu jefe organiza las actividades del equipo de trabajo
				<b>ADAPTABILIDAD</b>	Te adaptas a los cambios que realiza la empresa  Los nuevos trabajadores se adaptan a sus puestos de trabajo
				<b>SEGURIDAD</b>	La infraestructura y los cuidados de higiene (o salud) que brinda a empresa te generan seguridad y confianza.  La empresa te brinda estabilidad laboral

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es no experimental, debido a que no se manipularon las variables y solamente se observan los fenómenos en su contexto natural para el análisis e interpretación respectiva en una realidad determinada y corresponde a un diseño de investigación descriptiva correlacional, ya que se han recolectado los datos buscando determinar el grado de relación entre las dos variables de estudio (Hernández et al., 2014).

Diseño:



Dónde:

M: Muestra de trabajadores.

Ox: Cultura organizacional.

Oy: Desempeño laboral.

r: índice de relación existente entre ambas variables.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población perteneciente al presente estudio estuvo conformada por 80 trabajadores, de ambos sexos, cuyas edades oscilaron de 18 a 56 años, quienes realizan diversas actividades como trabajo administrativo y operario.

### **Consideraciones Éticas:**

Se ha estimado mantener la adecuada manipulación de la información en el procedimiento y manejo de la documentación. Dicha información no ha sido divulgada a otras personas.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, puesto que se exploró y obtuvo información sobre las variables para analizarlas, certificando el rigor de la información derivada (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

Se emplearon dos instrumentos para la medición, los cuales fueron elaborados por los investigadores.

El primero fue un cuestionario que mide la Cultura Organizacional, conformado por 28 ítems, agrupados en tres dimensiones que son Orientación a resultados, Orientación a las personas y Orientación a los equipos. En la presente investigación se buscó encontrar su confiabilidad, presentando un alfa de Cronbach de .84. En relación a la validez, los ítems presentan una correlación ítem-test que oscilan de .27 a .49.

El segundo instrumento, permitió evaluar el Desempeño laboral, presenta 26 ítems, los cuales se encuentran agrupados en las dimensiones Factores Actitudinales y Factores Productivos. Presenta una correlación ítem-test cuyos valores varían de .28 a .61. La fiabilidad fue obtenida a partir del alfa de Cronbach, con un valor total de .83.

Los datos recolectados permitieron obtener resultados mediante la estadística descriptiva, obteniéndose tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y

relativas porcentuales, asimismo calculándose estadísticos descriptivos como la media, mediana, moda y desviación estándar que con el índice de simetría y curtosis conjunta identificaron una distribución diferente a la normal en los puntajes de las variables y sus dimensiones, decidiéndose medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman y cuantificar la magnitud de la influencia según el criterio de Cohen (1988).

#### **2.4. Procedimiento**

Para la recolección de datos se solicitó el permiso a la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa; brindado el permiso se procedió a enviar ambos cuestionarios a través se realizó un formulario para la recolección de datos mediante Google Forms, indicándoles en todo momento que la participación es voluntaria.

Una vez aplicados ambos instrumentos, a la muestra investigada correspondiente a trabajadores de la empresa, se realizó la codificación de los datos, luego fueron ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, y fueron procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 25.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de Cultura Organizacional en trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).*

Variables / Dimensión	Favorable		Intermedio		Desfavorable		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Cultura Organizacional	3	3.75	17	21.25	60	75.00	80
Orientación al Resultados	3	3.75	28	35.00	49	61.25	80
Orientación a las Personas	3	3.75	24	30.00	53	66.25	80
Orientación a los Equipos	2	2.50	31	38.75	47	58.75	80

*Nota:* Resumen de la aplicación del cuestionario de Cultura Organizacional en trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares.

En la tabla 1, se aprecia una Cultura Organizacional desfavorable en un 75%, explicada por una desfavorable orientación a los resultados en un 61.25%. orientación a las personas en un 66.25% y orientación a los equipos en un 58.75% de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

**Tabla 2**

*Nivel de Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).*

Variables / Dimensión	Bueno		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	N	%	n
Desempeño Laboral	9	11.25	56	70.00	15	18.75	80
Factores Actitudinales	11	13.75	51	63.75	18	22.50	80
Factores Productivos	14	17.50	43	53.75	23	28.75	80

*Nota:* Resumen de la aplicación del cuestionario de Cultura Organizacional en trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares.

En la tabla 2, se aprecia un Desempeño Laboral de nivel regular en un 70% con tendencia hacia un nivel deficiente en un 18.75%, explicado por una situación similar en sus factores, dónde se observa un nivel regular en un 63.75% con tendencia a ser deficiente en un 22.5% en los Factores Actitudinales y en los Factores Productivos un nivel regular en un 53.75% con tendencia a un nivel deficiente en un 28.75% de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

**Tabla 3**

*Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).*

V. Independiente	V. Dependiente	rs	Magnitud
Cultura Organizacional	Desempeño Laboral	.29	Pequeña
	Factores Actitudinales	.30	Pequeña
	Factores Productivos	.26	Pequeña

*Nota:* rs: Coeficiente correlación de Spearman

En la Tabla 4, se cumple con el objetivo general, dónde se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $rs=.29 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $rs=.30 \leq .30$ ) y Productivos ( $rs=.29 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

**Tabla 4**

*Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).*

V. Independiente	V. Dependiente	rs	Magnitud
Orientación a los Resultados	Desempeño Laboral	.40	Moderada
	Factores Actitudinales	.40	Moderada
	Factores Productivos	.36	Moderada

*Nota:* rs: Coeficiente correlación de Spearman

En la Tabla 4, se cumple con el objetivo específico 3, dónde se evidencia una influencia positiva de magnitud moderada de la dimensión Orientación a los Resultados de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $rs=.40 \leq .50$ ) y sus Factores Actitudinales ( $rs=.40 \leq .50$ ) y Productivos ( $rs=.36 \leq .50$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

**Tabla 5**

*Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).*

V. Independiente	V. Dependiente	rs	Magnitud
Orientación a las Personas	Desempeño Laboral	.15	Pequeña
	Factores Actitudinales	.16	Pequeña
	Factores Productivos	.15	Pequeña

*Nota:* rs: Coeficiente correlación de Spearman

En la Tabla 5, se cumple con el objetivo específico 4, dónde se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la dimensión Orientación a las Personas de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $rs=.15 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $rs=.16 \leq .30$ ) y Productivos ( $rs=.15 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

**Tabla 6**

*Influencia de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).*

V. Independiente	V. Dependiente	rs	Magnitud
Orientación a los Equipos	Desempeño Laboral	.23	Pequeña
	Factores Actitudinales	.22	Pequeña
	Factores Productivos	.25	Pequeña

*Nota:* rs: Coeficiente correlación de Spearman

En la Tabla 6, se cumple con el objetivo específico 5, dónde se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la dimensión Orientación a los Equipos de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $rs=.23 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $rs=.22 \leq .30$ ) y Productivos ( $rs=.25 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. (2021).

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En base a los resultados, se concluye que:

En relación a la Cultura Organizacional, se aprecia un predominio del nivel desfavorable (75%), al igual que en sus dimensiones Orientación a los resultados del 61.25%, Orientación a las personas con un 66.25% y Orientación a los equipos con un 58.75% en los trabajadores de la empresa evaluada. Al respecto puede considerarse que en general los colaboradores perciben a la empresa con actitudes, políticas y formas de interacción poco adecuadas, que conllevan a una convivencia poco funcional en su día a día, como lo refieren Fincowsk y Krieger (2012) en su texto; frente a esto, es importante tomar en cuenta que los valores, principios y hábitos, que la empresa promociona, no están siendo valorados y percibidos por sus colaboradores, esto puede llegar a repercutir en el desempeño y cumplimiento de las actividades.

A la vez, en relación al Desempeño Laboral se aprecia una tendencia regular (70%) con una tendencia deficiente (18.75%), de igual forma se aprecian niveles regulares entre las dimensiones en los trabajadores de la empresa. Permitiéndose comprender de acuerdo a Dessler (2009) en su texto, el desempeño demostrado por los trabajadores tiende a ser regular, presentan motivación, compromiso, una adecuada actitud y cohesión entre los trabajadores en relación al cumplimiento de sus actividades laborales, en base al texto de Coulter y Robbins (2005) esto resulta adecuado y efectivo para la organización, quienes, a pesar de no proyectar una adecuada cultura, mantienen colaboradores que buscan cumplir con sus actividades.

Sin embargo, es importante considerar que una adecuada cultura, podría contribuir a que los niveles de desempeño mejoren y por ende, tengan una mejor productividad como organización.

Asimismo, se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.29 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.30 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s=.29 \leq .30$ ) en los trabajadores de la empresa. Es decir, en base a los textos referidos, en relación a la cultura organizacional, cuando las creencias y costumbres presentes entre todos aquellos que interactúan en una organización no son adecuadas (Marin et al., 2009), esto repercute en el desempeño de los trabajadores al realizar sus actividades, reflejada en poca motivación, compromiso y una inadecuada actitud frente al cumplimiento de las metas propuestas (Dessler, 2009). Resultados similares fueron encontrados por Máynez (2016) y Jiménez (2016), en sus investigaciones, determinaron que ante a una inadecuada cultura en el ámbito laboral, los trabajadores experimentan un menor compromiso en sus funciones, por ende, aspectos importantes y necesarios como la motivación, iniciativa y buen trato hacia los clientes, puede verse perjudicado.

Esto permite comprender que la cultura a nivel organizacional contribuye a que los trabajadores adquieran un mayor compromiso con sus actividades, siendo esto importante para aspectos relacionados al trato entre los trabajadores y clientes, la asertividad, motivación y disposición para realizar las actividades programadas, siendo importante por parte de la organización ser capaces de mejorar y mantener una buena imagen frente a sus trabajadores.

A la vez, existe una influencia positiva de magnitud moderada de la dimensión Orientación a los Resultados de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.40 \leq .50$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.40 \leq .50$ ) y Productivos ( $r_s=.36 \leq .50$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. Es decir, en base a los textos consultados, cuando la organización se centra solo en los resultados, dejando de lado las técnicas y adecuados procedimientos para el cumplimiento de las actividades (Robbins, 2010) esto repercute en la unión de los trabajadores, generando actitudes negativas frente a los demás colaboradores o usuarios (Coulter y Robbins, 2005). Resultados similares a los encontrados por Calderón et al., (2015) y Uribe et al., (2015) quienes lograron reflejar en base a los resultados de sus respectivas investigaciones que un entorno laboral inadecuado, producto de una mala cultura organizacional, repercute en los estados emocionales y motivacionales de los trabajadores.

De igual forma, existe una influencia positiva de magnitud pequeña de la dimensión Orientación a las Personas de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.15 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.16 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s=.15 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. Pudiéndose concluir de acuerdo a los textos que cuando se toman decisiones y no se piensa en los efectos que pueden llegar a generar en los trabajadores (Robbins, 2010), esto conlleva a que se presente un menor desempeño y capacidad, eficiencia y coordinación al momento de trabajar con otros y dificultades para cumplir todo lo que se les indique (Stoner, 1996). Al respecto, lo investigado en sus tesis por Ureta (2018), Hurtado (2018) y García y Flores (2017) y De la Torre y Bustamante (2017) reafirma lo encontrado, ya que cuando no existe una adecuada dirección, los canales

de comunicación y la cultura no es buena, los trabajadores experimentan menor desempeño, lo que repercute en el cumplimiento de las actividades.

Existe también una influencia positiva de magnitud pequeña de la dimensión Orientación a los Equipos de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s = .23 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s = .22 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s = .25 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. Reflejándose que cuando no existe una adecuada organización para el cumplimiento de las actividades en equipo (Robbins, 2010) esto repercute en la motivación, deseos de cumplir con cada actividad laboral, volviendo menos eficaz y responsable a los colaboradores (Stoner, 1996). Esto se asemeja a lo encontrado por Blas (2019), Vargas (2019) y Ruédell (2017) quienes, en base a sus tesis, lograron determinar que el clima percibido por los trabajadores, contribuye a mejorar su desempeño y permite poder alcanzar las metas propuestas al ser adecuado, sin embargo, si la empresa presenta dificultades esto genera retraso en las metas trazadas y poco trabajo en equipo.

Frente a todo lo mencionado, se evidencia, a nivel laboral, que la empresa presenta dificultades en su cultura organizacional, esto repercute en el desempeño laboral de sus colaboradores, generando a nivel logístico un retraso en las actividades, poca comunicación y poca coerción reflejado en un poco trabajo en equipo. Permitiendo comprender que los valores, metas y visión al no ser claros, llegan a repercutir en los diversos estados emocionales y motivacionales.

## 4.2 Conclusiones

Se aprecia una Cultura Organizacional desfavorable en un 75%, explicada por una desfavorable orientación a los resultados en un 61.25%. orientación a las personas en un 66.25% y orientación a los equipos en un 58.75% de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. 2021.

Se aprecia un Desempeño Laboral de nivel regular en un 70% con tendencia hacia un nivel deficiente en un 18.75%, explicado por una situación similar en sus factores, dónde se observa un nivel regular en un 63.75% con tendencia a ser deficiente en un 22.5% en los Factores Actitudinales y en los Factores Productivos un nivel regular en un 53.75% con tendencia a un nivel deficiente en un 28.75% de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. 2021.

Se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.29 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.30 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s=.29 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. 2021.

Se evidencia una influencia positiva de magnitud moderada de la dimensión Orientación a los Resultados de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.40 \leq .50$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.40 \leq .50$ ) y Productivos ( $r_s=.36 \leq .50$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. 2021.

Se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la dimensión Orientación a las Personas de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.15 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.16 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s=.15 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. 2021.

Se evidencia una influencia positiva de magnitud pequeña de la dimensión Orientación a los Equipos de la Cultura Organizacional sobre el Desempeño Laboral ( $r_s=.23 \leq .30$ ) y sus Factores Actitudinales ( $r_s=.22 \leq .30$ ) y Productivos ( $r_s=.25 \leq .30$ ) de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares. 2021.

## REFERENCIAS

- Ameghino, G. (2019). *Sobrecarga laboral*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-sobrecarga-laboral-85637.aspx>
- Blas, F. (2019). *Cultura organizacional y equipos de alto desempeño en ventas en compañías de seguros y bancos. Trujillo. 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Calderón, J.; Laca, F.; Pando, M. y Pedroza, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267-277.
- Coulter, M., y Robbins, S. (2005). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Cultura Colectiva. (2019). *Empresas en crisis incumplen norma 035 al aumentar estrés laboral*. Recuperado de: <https://news.culturacolectiva.com/mexico/empresas-en-crisis-aumentan-estres-laboral-incumplen-norma-035/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2º ed.). México.
- Chidambaranathan, K. y RaniKumaresan, S. (2015). Knowledge management and organizational culture in higher educational libraries in Qatar: An empirical study. *Library & Information Science Research*, (37), 363–369.
- Davis K. y Newstrom J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (2a Ed.) México: McGraw-Hill.
- De la Torre, L. y Bustamente, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la*

- Biblioteca Nacional del Perú 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.*
- De-Castro, G.; Delgado-Verde, M.; Navas-López, J. y Cruz-González, J. (2013). The moderating role of innovation culture in the relationship between knowledge assets and product innovation. *Technological Forecasting & Social Change* (80), 351-363.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Domínguez, L.; Ramírez, A. y García, A. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4,59-70.
- Fincowsk, E. y Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Ediciones Pearson.
- García, M. y Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa – Perú. *Comuni@cción*, 8(2).
- Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. (6° edición). México: Pearson.
- Hurtado, H. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística. (2017). *El estrés provoca el 30% de las bajas laborales en España*. Recuperado de: <https://www.20minutos.es/noticia/3147831/0/estres-bajas-laborales-espana/>
- Jiménez, J. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Empresa Humana S.A.* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

- Luna, R. y Pezo, A. (2005). *Cultura de la innovación y gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Bogotá: Convenio de Andrés Bello.
- Marin, D.; Cano, C.; Zevallos, M. y Mora, R. (2009). *Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional*. Bogotá: Programa Administración de Empresas.
- Máynes, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y Administración* 66, 666–681.
- Morales, M. (2015). *Equipos de trabajo efectivos*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Mueller, J. (2014). Specific knowledge culture: Cultural antecedents for knowledge sharing between project teams. *European Management Journal* (32), 190-202.
- Ráfols, F. (2018). *La ansiedad y la depresión serán la primera causa de baja laboral en España en 2020, según la OMS*. Recuperado de: <http://catalunyaplural.cat/es/la-ansiedad-y-la-depresion-seran-la-primera-causa-de-baja-laboral-en-espana-en-2020-segun-la-oms/>
- Ríos, J. y Loli, A. (2019). Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector minero en Perú. *Revista de Investigación en Psicología*, 22(1), 127 – 138.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12° ed.). México: Pearson.
- Ruédell, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos DEL I.S.T.P. ESSUMIN- Trujillo – 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ureta, (2018). *Cultura Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

- Uribe, J.; Patlán, J. y García, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración* 60, 447-467.
- Vaamonde, J. y Salessi, S. (2013). *Justicia organizacional: un análisis de sus implicancias teóricas y su exploración empírica en el ámbito organizacional argentino*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/280114100>
- Vargas, D. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO N.º 1. Instrumentos empleados.

Sección 1 de 3

## Cultura y desempeño.

Buen día, vas a encontrar una serie de enunciados que deberás responder. Recuerda que toda información brindada es confidencial y tus datos no serán revelados.

**Sexo** \*

Hombre

Mujer

**Edad \***

Texto de respuesta corta

**Tiempo laboral en la empresa. \***

Texto de respuesta corta

Sección 2 de 3

## Cuestionario de Cultura Organizacional.

A continuación encontrarás una serie de enunciados, responde con sinceridad. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

En la organización, se cumplen con los objetivos establecidos en el año. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

La empresa genera estrategias o procesos, que contribuyen al logro de los objetivos. \*

- Nunca

Sección 3 de 3

## Cuestionario de Desempeño laboral.



A continuación se presentan una serie de enunciados, responde con sinceridad. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

Trabajar en la empresa te genera satisfacción. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Desempeñarte en la empresa contribuye a tu realización personal y personal. \*

- Nunca
- Casi nunca

## ANEXO N.º 2. Tabla de análisis descriptivos.

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo de la normalidad de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa distribuidora de útiles escolares.*

Variables / Dimensión	Descriptivos				
	M	Me	Mo	DE	K <sup>2</sup>
Cultura Organizacional	62.3	61.5	59.0	14.2	47.4
Orientación al Resultados	22.3	21.5	17.0	6.1	11.5
Orientación a las Personas	22.1	22.0	21.0	5.8	13.6
Orientación a los Equipos	17.9	18.0	20.0	4.7	3.6
Desempeño Laboral	74.8	73.0	72.0	18.9	11.1
Factores Actitudinales	45.9	46.0	48.0	12.6	2.1
Factores Productivos	28.9	27.5	26.0	8.5	4.6

*Nota:* M: media; Me: Mediana; Mo: Moda; DE: Desviación estándar; K<sup>2</sup>: Simetría y curtosis conjunta

En la Tabla 7, se muestran estadísticos descriptivos como la media, mediana, moda y desviación estándar que sirven como línea base para una futura evaluación de los cambios surgidos por la implementación de las recomendaciones realizadas en la presente investigación; además un índice de simetría y curtosis conjunta  $K^2 > 5.99$  señalando una distribución diferente a la normal en los puntajes de las variables y sus dimensiones. Decidiéndose medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman y cuantificar la magnitud de la influencia según el criterio de Cohen (1988).

**Anexo 03. Validez y confiabilidad del cuestionario de Cultura organizacional.**

**Tabla 8.**

*Índices de validez obtenido a través de la correlación ítem – test del cuestionario de Cultura Organizacional*

	Correlación ítem - test
1	.383
2	.372
3	.337
4	.491
5	.447
6	.401
7	.350
8	.275
9	.350
10	.443
11	.327
12	.306
13	.328
14	.300
15	.406
16	.321
17	.437
18	.285
19	.371
20	.429
21	.372
22	.367
23	.414
24	.321
25	.267
26	.428
27	.372
28	.305

**Tabla 9.**

*Índice de confiabilidad del cuestionario de Cultura organizacional.*

Alfa de Cronbach's	
Escala total	.84

**Anexo 04. Validez y confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral.**

**Tabla 10.**

*Índice de validez correlación ítems test del cuestionario de Desempeño Laboral.*

Correlación ítem test	
1	.354
2	.468
3	.291
4	.347
5	.362
6	.454
7	.379
8	.361
9	.417
10	.413
11	.403
12	.340
13	.323
14	.342
15	.443
16	.265
17	.309
18	.364
19	.322
20	.429
21	.320
22	.284
23	.365
24	.392
25	.345
26	.617

**Tabla 11.**

*Índice de confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral.*

Alfa de Cronbach's	
Escala total	.83